



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Técnica Particular de Loja

ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

**ANÁLISIS DEL MICROCRÉDITO EN LA INSTITUCIÓN
FINANCIERA BANCO DE GUAYAQUIL, COMO APOORTE
AL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE LAS
MICROEMPRESAS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.
PERIODO 2002-2007**

**TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN EN BANCA Y FINANZAS**

AUTOR:

ROSA MERCEDES VÉLIZ CASTRO

DIRECTOR:

ECON. FRANCISCO OCHOA ORDOÑEZ

CENTRO UNIVERSITARIO GUAYAQUIL

2009

Econ. Francisco Ochoa
DOCENTE DE LA ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS

CERTIFICA:

Que el presente trabajo realizado por la estudiante Rosa Mercedes Véliz Castro, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por lo tanto autorizo su presentación.

Loja, noviembre de 2009

f)

CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, Rosa Mercedes Véliz Castro, declaro ser autora del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

.....
Rosa Mercedes Véliz Castro

AUTORÍA

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de la autora.

.....
Rosa Mercedes Véliz Castro

DEDICATORIA

Producto de mi esfuerzo y sacrificio, este trabajo lo dedico a todas las personas que están unidas a mí por lazos de sangre, amor y amistad:

A mis padres y mis hermanos:
Gloria Castro y Ticciano Véliz
quienes me guiaron, orientaron y apoyaron
en mi formación personal y profesional;

A mí adorada hija:
Martina, quien está por venir al mundo, pilar
fundamental y motivo de mis logros académicos,

A mi amor y compañero de mi vida:
Juan Sebastián Zurita Parker
sostén invaluable y apoyo incondicional
en la cristalización de mis metas.

Recabando que con constancia y empeño
se consigue todo lo que es superación.

.....
Rosa Mercedes Véliz Castro

AGRADECIMIENTO

La vida es un hermoso regalo de Dios en la que se nos da la oportunidad de alcanzar sueños e ideales. Estos se cristalizan gracias a la intervención de seres que llegan a nuestra vida para brindarnos la mano en el momento oportuno y así contribuyen en el logro del más alto grado de satisfacción.

Por ello, quiero dejar constancia de mis sinceros agradecimientos a quienes me ayudaron a extender las alas de mi esfuerzo hacia el ideal soñado en este difícil peregrinar.

Agradezco a Dios, por haberme dado constancia y sabiduría. Valores que ayudaron a desarrollar mi intelecto para llegar a ser una profesional.

A la Universidad Técnica Particular de Loja por permitirme realizar mi estudio profesional, a través de la Educación a Distancia.

De manera especial, mi agradecimiento sincero al Economista Francisco Ochoa Ordóñez, por haber guiado y orientado adecuadamente en el desarrollo de mi tesis.

Finalmente agradezco a todas las personas que de una u otra manera colaboraron hasta la culminación de mi trabajo.

A todos ellos mi eterno agradecimiento.

.....
Rosa Mercedes Véliz Castro

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	ix
--------------	----

CAPITULO I

1. CONCEPTOS BÁSICOS	
1.1 La Microempresa	1
1.1.1 Concepto	1
1.1.2 Características	2
1.2 Crédito y crecimiento económico	3
1.3 El Crédito y La Pobreza en Guayaquil	4
1.4 Concepto de microcrédito	4
1.5 Enfoque del microcrédito	5
1.5.1 Microcrédito como mecanismo para erradicar la pobreza en Guayaquil	6
1.5.2 Reseña económica y social del microcrédito en la ciudad de Guayaquil	6
1.5.3 Instituciones de microcrédito en la ciudad de Guayaquil	8
1.5.3.1 Cooperativa de Ahorro y Crédito	9
1.5.3.2 Evolución Financiera de las cooperativas de Ahorro y Crédito	9
1.6 Programas para impulsar proyectos de las microempresas	10

CAPITULO II

2. POLÍTICAS PARA EL OTORGAMIENTO DEL MICROCRÉDITO BANCO DE GUAYAQUIL	
2.1 El Proceso del microcrédito	11
2.1.1 Descripción y característica del microcrédito	11
2.1.2 Estructura del microcrédito	11
2.1.3 Personas responsables en el otorgamiento del microcrédito	12
2.2 Criterios de evaluación	13
2.2.1 Recopilación, Análisis y Validación de la Información del Sujeto de Crédito	13
2.2.2 Revisión y análisis de los microcréditos.- Verificación de la utilización del Crédito	13
2.2.3 Análisis Financiero de los solicitantes del microcrédito	14
2.2.4 Verificación de saldos promedios y transacciones que el cliente mantiene con la institución.	15
2.2.5 Análisis de las referencias bancarias y comerciales	15
2.2.6 Validación y aprobación del microcrédito	15
2.2.7 Promoción del producto Microcrédito.- Visita promocional	16
2.3 Gestión de cobranza administrativa	17
2.4 Puntos críticos que enfrenta este sector financiero	17
2.5 Necesidades de las microempresas guayaquileñas	18
2.5.1 Aplicación de encuestas para medir la satisfacción del servicio	18

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS DEL MICROCRÉDITO EN EL SECTOR BANCARIO PERÍODO 2002 – 2007

3.1	Operaciones crediticias en el sector bancario	20
3.2	Evolución del crédito por tipo	21
3.3	Aporte del microcrédito en el sistema bancario ecuatoriano	22
3.4	Operaciones de microcrédito de instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos	23
3.5	Operaciones crediticias por región	24
3.6	Microempresa colocación por provincia	25
3.7	La Microempresa en Guayaquil y su aporte	26
3.8	Las tasas de intereses del sistema financiero	27

CAPÍTULO IV

4. EL MICROCRÉDITO UNA HERRAMIENTA EFECTIVA PARA REDUCIR LA POBREZA Y DISMINUIR EL DESEMPLEO EN GUAYAQUIL

4.1	Microcrédito una alternativa para el Desarrollo de Guayaquil	29
4.2	Crecimiento del Microcrédito en Guayaquil	30
4.3	El Microcrédito impulsa la iniciativa laboral y comercial	31
4.4	Plan Piloto para medir la utilidad y logro de un programa de capacitación en el microempresario	33
4.4.1	Diseño del Plan Piloto para la capacitación a microempresarios	34
4.4.2	Sistema de Control	35
4.4.3	Resultados	36

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.	Conclusiones	38
2.	Recomendaciones	40

BIBLIOGRAFÍA

42

ANEXOS

RESUMEN EJECUTIVO

Los microcréditos son pequeños préstamos realizados a prestatarios pobres que no pueden acceder a los préstamos que otorga una institución financiera. Los microcréditos posibilitan, especialmente en países en vías de desarrollo, que muchas personas sin recursos puedan financiar proyectos laborales por su cuenta que les reviertan unos ingresos. Son parte esencial del campo de la microfinanciación, dentro del que se encuentran otros servicios tales como los microseguros, ahorros u otros.

La mayoría de las personas en el mundo trabajan en empresas familiares o por sí solos. La microempresa, como cualquier otro negocio, necesita recursos externos para financiarse, ya sea para subsistir o para crecer.

Por ello, el propósito prioritario de este trabajo es presentar una investigación desarrollada para el análisis del microcrédito y como aporta éste para erradicar la pobreza en la ciudad de Guayaquil. Como ejemplo para este análisis se ha considerado al Banco de Guayaquil como institución financiera para evaluar: conceptos básicos del crédito, su enfoque, políticas, estructura, responsables del otorgamiento del crédito, valoración y aprobación de créditos, gestión de cobranzas, etc.

Esta investigación surge ante la necesidad de conocer como han ido evolucionando o decayendo las pequeñas y medianas empresas en la ciudad de Guayaquil debido a la gran crisis económica que ha atravesado el país en los últimos siete años. Para esto fue importante considerar reportes de la Superintendencia de Bancos sobre la evolución del microcrédito durante los años comprendidos 2002 al 2007.

Este trabajo ha sido elaborado con base en datos reales, donde han intervenido colaboradores y prestamistas del Banco de Guayaquil, quienes proporcionaron sus experiencias e informaciones, lo que ha permitido dar a conocer a la población guayaquileña que uno de los mayores problemas que tienen las familias con bajos niveles de ingreso y las micro, pequeñas y medianas empresas, es la dificultad para acceder a los servicios financieros. Las barreras de entrada a los sistemas financieros formales (bancos, financieras, etc.), derivan en una serie de problemas que van desde

la imposibilidad de impulsar actividades de inversión productiva, de servicios, en capital humano, en tecnología, entre otros, hasta la exclusión y empobrecimiento de grandes segmentos de la población.

El sustento teórico metodológico de esta información está basado en el estudio epistemológico del crédito que aunque no es la única política que contribuye a la reducción de la pobreza, es un mecanismo financiero que permite superar limitaciones económicas y mejorar la calidad de vida de los beneficiarios, contribuyendo a las actividades económicas a través de la compra de insumos para la producción, asegurando un cierto nivel de consumo frente a problemas de volatilidad de los ingresos, fomentando la conformación de grupos solidarios y redes que construyen el capital social y ayudan a formar un historial crediticio que contribuye al aumento de la autoestima y dignidad de las familias.

Debido a que se cree que el microcrédito es una herramienta o alternativa para erradicar la pobreza y disminuir el desempleo, se analizaron también puntos importantes como: el crédito, evolución del crédito, el microcrédito como desarrollo en la ciudad de Guayaquil, su incremento o decremento, si aporte y evolución, planes pilotos para la capacitación de los microempresarios, operaciones crediticias en el sector bancario y las políticas del microcrédito según Banco de Guayaquil.

Luego de la revisión de las políticas crediticias de una institución financiera, ésta brinda algunas facilidades y beneficios económicos para la obtención de microcréditos; sin embargo, este rubro no es la prioridad dentro de dicha institución ya que ellos obtienen mayores captaciones de recursos por medio de los créditos de consumo, esto se produce debido a las limitantes que enfrentan las instituciones del sistema financiero en el momento de otorgar un microcrédito, las mismas que muchas veces se fijan en el aspecto físico de las personas y no se basan en investigar si realmente una persona es sujeto de crédito. Tal es la razón que en la ciudad de Guayaquil en los barrios marginales como en el Guasmo Sur, se crearon fundaciones para otorgar microcréditos a pequeños emprendedores a un bajo interés anual que les permitiera tener un margen de utilidad y poder cubrir sus obligaciones con terceros.

El Microcrédito debidamente administrado es una herramienta que permite el desarrollo de las microempresas, tanto en el aspecto económico como social. En este aspecto, el sistema financiero debe promover diferentes programas y actividades que hagan posible el fortalecimiento de este sector.

El desarrollo de este trabajo permitió el logro de los objetivos propuestos, puesto que se pudo constatar la forma como el Banco de Guayaquil efectúa los créditos, su evolución, el microcrédito como desarrollo en la ciudad de Guayaquil, su incremento o decremento, su aporte y evolución, planes pilotos para la capacitación de los microempresarios, operaciones crediticias en el sector bancario y las políticas del microcrédito.

Durante el desarrollo de la investigación se presentaron oportunidades de conocer más acerca de otras instituciones financieras, no solo de los bancos, sino también de fundaciones y cooperativas de ahorro y crédito, donde existen personas valiosas que están siempre dispuestas a colaborar de las cuales aprendes a ser mejor ser humano cada día. También se pudo comprobar como el movimiento del microcrédito ha recibido ciertas críticas de quienes piensan que algunos programas de préstamo solicitan intereses demasiado elevados. Además, existe la preocupación de que los fondos que se usen para microcréditos se deriven de otros fondos necesarios como la sanidad, programas de abastecimiento de agua, o educativos. Los créditos pueden permitir a pobres mejorar su situación, pero estos préstamos no eliminan otras necesidades básicas sociales en infraestructuras y servicios. Otros inconvenientes que se han criticado a los microcréditos son la incapacidad de ayudar a los más pobres de entre los pobres o la dependencia que se genera hacia los microcréditos.

La metodología utilizada para este contexto es de tipo cualitativa y cuantitativa porque su esencia de estudio se sitúa en comprobar a través del análisis de los microcréditos y como aportan éstos en la erradicación de la pobreza en la ciudad de Guayaquil.

Además, examina la investigación documental – bibliográfica, ya que proyecta su propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir los diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre la problemática, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras

publicaciones (fuentes secundarias).

También está de acuerdo con la investigación de campo por ser un estudio sistemático de los hechos en el lugar donde se producen los acontecimientos y funciones desarrolladas en el otorgamiento de microcréditos en el Banco de Guayaquil.

INTRODUCCIÓN

El microcrédito en sentido general consiste en la provisión de una variedad de servicios financieros tales como depósitos, préstamos y seguro a familias pobres que no tienen acceso a los recursos de las instituciones financieras formales. Los préstamos son utilizados para invertir en microempresas, así como para invertir en salud y educación, mejorar la vivienda o hacer frente a emergencias familiares.

Pero el microcrédito no se limita a proveer servicios financieros solamente, sino que provee entrenamiento en el manejo del dinero, y toca aspectos tales como liderazgo, confianza, autoestima, educación y manejo de microempresas. Y aunque algunos programas se interesan exclusivamente en lo concerniente al ahorro y el crédito, otros tienen este elemento como parte de un paquete que incluye, además, actividades relacionadas con la salud, la planificación familiar o la organización de la producción y distribución de bienes.

Convencida de estas aseveraciones y, considerando la importancia que tienen los programas de microcrédito en la gente pobre que no tiene acceso a los préstamos institucionales de la banca comercial o de otras instituciones públicas, decidí investigar más acerca de esta problemática, para elaborar un diagnóstico sobre las dificultades que se presentan en el trámite de microcréditos y la capacidad de los beneficiarios para emprender actividades que eventualmente aumentarán su ingreso.

Esta información va estructurada de la siguiente manera:

En el capítulo I, se señalan aspectos como: conceptos básicos de la microempresa, crédito, microcrédito su aporte, reseña económica y social en la ciudad de Guayaquil y las instituciones del microcrédito en esta ciudad.

En el capítulo II, se analizan las políticas para el otorgamiento del microcrédito según Banco de Guayaquil, su proceso, estructura, criterios de evaluación, condiciones, gestión de cobranza administrativa y las necesidades de las microempresas guayaquileñas.

En el capítulo III, en cambio, se presentan aspectos como el análisis del microcrédito en el sector bancario año 2002 a 2007, la evolución su aporte, operaciones por región, las tasas de interés.

En el capítulo IV, se analizó al microcrédito como una herramienta efectiva para reducir la pobreza y disminuir el desempleo en Guayaquil, su crecimiento, su impulso para una iniciativa laboral y comercial, plan para medir la utilidad y el logro de un programa de capacitación en el microempresario.

Espero que este trabajo de investigación cumpla con el propósito central que lo generó y, contribuya con aportaciones teóricas y prácticas para el mejoramiento del microcrédito en el Banco de Guayaquil así como su contribución para erradicar la pobreza en la ciudad de Guayaquil.

CAPITULO I

CONCEPTOS BÁSICOS

1.1 LA MICROEMPRESA

1.1.1 CONCEPTO

Se considera microempresa a la unidad productiva del área urbana y rural con activos inferiores a USD 20.000,00, con ventas mensuales inferiores a USD 5.000,00 y menos de 10 trabajadores¹. Estas iniciativas llamadas microempresas han sido generadas por emprendedores, quienes se han visto sin empleo, o con el fin de complementar los ingresos o simplemente por el ánimo o deseo de utilizar habilidades y destrezas con las que se cuentan.

Quienes componen la microempresa van desde la señora que vende empanadas en su casa, pasando por el joven, padre de familia que decide instalar un rudimentario taller en el garaje de su casa, hasta aquellos jóvenes profesionales que establecieron una empresa con mucho éxito a nivel nacional e internacional.

Ventajas de la microempresa:

- Al igual que la pequeña y mediana empresa es una fuente generadora de empleos.
- Se transforman con gran facilidad por no poseer una estructura rígida.
- Son flexibles, adaptando sus productos a los cambios del mercado.

Desventajas de la microempresa:

- Utilizan tecnología ya superada.
- Sus integrantes tienen falta de conocimientos y técnicas para una productividad más eficiente.
- Dificultad de acceso a crédito.
- La producción generalmente va encaminada solamente al mercado interno.

¹ www.supercias.com.ec

1.1.2 Características de la microempresa

Las microempresas dentro de su gran diversidad tienen una serie de características propias, cuyo principal problema es la gran variedad, falta de recursos económicos y técnicos, que les genera una sensación de insatisfacción. A continuación mencionamos las más significativas²:

- Poseen de uno a nueve empleados.
- Ofrecen nuevas oportunidades de empleo.
- Constituyen la mayoría de las empresas de nueva creación.
- Son fuente y oportunidad para la innovación.
- Facilitan tanto el acceso como la reincorporación al mercado laboral.
- Desarrollan e impulsan la identidad cultural.
- Fomentan el desarrollo regional y local.
- Con frecuencia, el empleador/propietario/trabajador trabaja en estrecho contacto con el (los) empleado (s).
- En la mayoría de los casos la protección social no está garantizada.

Microempresarios ecuatorianos



Fuente: Revista Gestión

² Huang, Gregorio. Dr., Microcréditos sus antecedentes y las perspectivas, 2004.

1.2 CREDITO Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Uno de los mayores problemas que tienen las familias con bajos niveles de ingreso y las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) es la dificultad para acceder a los servicios financieros. Las barreras de entrada a los sistemas financieros formales (bancos, financieras y mercado de valores), derivan en una serie de problemas que van desde la imposibilidad de impulsar actividades de inversión productiva, de servicios, en capital humano, en tecnología, entre otros, hasta la exclusión y empobrecimiento de grandes segmentos de la población. Esta situación, limita la posibilidad de incrementar el nivel de ingresos de las familias, inversión de las MIPYMES y la generación de fuentes de empleo.³

Si bien es cierto el crédito contribuye al desarrollo económico de un país, al realizar el análisis del crédito y crecimiento económico en Guayaquil, éste durante el período 2002 al 2007, no ha sido muy productivo para los pequeños y medianos empresarios, por ejemplo para los campesinos les ha sido bastante difícil acceder a un crédito debido a que el Banco del Fomento ha pasado a constituirse un banco más, sin ninguna orientación específica en beneficio de los campesinos. Podría decirse entonces que el crédito es una necesidad vital para la reactivación de la economía de los pequeños y medianos productores.

El crédito es visto como una oportunidad para llevar a cabo una meta, un fin, un negocio, el mismo que es el dinero en efectivo otorgado por una institución financiera al cumplir con ciertos requisitos para su adquisición, por el cual se paga un monto mensual de capital más intereses en un plazo determinado, es uno de los medios más buscados por los pequeños y medianos empresarios, por lo tanto las autoridades del gobierno deben de considerarlo como el desafío principal para multiplicar las oportunidades económicas del país, a fin de evitar que existan abusos de parte de la banca e instituciones financieras.

³ González-Vega, C., Prado y Miller, T.: El reto de las microfinanzas en América Latina: la visión actual. Corporación Financiera Nacional, Caracas, 2002.

1.3 EL CRÉDITO Y POBREZA EN GUAYAQUIL

El crédito es un tema íntimamente relacionado, no solo con el problema más grave del país que es la pobreza de la mayoría de la población, sino también, con otro problema de menos magnitud como lo es la migración. Se podría decir que donde está la riqueza está la población, es por eso que la población migra a otros países y no vayamos tan lejos, la gente del campo migra a las ciudades en busca de mejor vida. En Guayaquil la mayoría de la población llega de otras provincias buscando mejorar las posibilidades de vida y educación para sus hijos, donde muchos pobres tienen ideas fenomenales para emprender un negocio pero no cuentan con dinero para convertirlas en realidad. La posibilidad más cercana que tienen los pobres para acceder a un crédito está en las cooperativas de crédito o de otros llamados usureros que les cobran de 120 hasta 240 por ciento de interés anual y de los cuales muchos de nosotros optamos por acceder por falta de liquidez.

Si bien el crédito no es la única política que contribuye a la reducción de la pobreza, es probablemente uno de los mecanismos que permite superar limitaciones económicas y de calidad de vida de las personas, mediante la acumulación de bienes, contribuyendo a las actividades económicas a través de la compra de insumos para la producción, asegurando un cierto nivel de consumo frente a problemas de volatilidad de los ingresos, fomenta la conformación de grupos solidarios y redes que fomentan la construcción del capital social, permite ir formando un historial crediticio y financiero que coadyuva al aumento de la autoestima y dignidad de las familias, así como, al empoderamiento de la mujer al interior de las familias.

1.4 CONCEPTO DE MICROCRÉDITO

Los Microcrédito son créditos de pequeños montos, con plazos cortos y medianos, sin garantías reales, otorgado en forma individual o a través de grupos, con documentación sustentatoria generada por el agente de crédito y destinado hacia actividades productivas, de servicios o comerciales, pagaderos con el flujo operativo de las ventas de dichas actividades, adecuadamente comprobado.⁴

⁴ Torres, L., "El microcrédito empresarial en el Ecuador", Fundación Avanzar, No. 11, Quito, 2002.

Microcrédito significa proveer a familias pobres de pequeños préstamos para ayudarlos a comenzar o expandir un negocio pequeño. El cliente típico de un programa de microcrédito es aquella persona de bajo nivel de ingresos que no tiene acceso a instituciones financieras formales. Generalmente son personas que no trabajan en relación de dependencia, sino de forma independiente.



Fuente: Revista Vistazo

Por lo tanto se podría considerar entonces que el microcrédito es un mecanismo financiero alternativo que contribuye al desarrollo económico de las familias guayaquileñas, fortalecen la autoestima al mismo tiempo promueven la cultura laboral. El microcrédito seguirá siendo crítico donde quiera que exista pobreza.

El microcrédito ayuda a la creación de empleo, ayuda a la cohesión social y comunitaria, haciendo que se convierta en una de las actividades de elevada importancia en la reducción de la pobreza, mediante la provisión de servicios financieros, como el ahorro, préstamos, seguros, entre otros. De esta forma, se logra una mayor profundización financiera al permitir que hogares y personas que se encuentran en la línea de pobreza o bajo la misma, puedan acceder a programas de microcrédito otorgados no solo por las instituciones financieras sino también por el gobierno a fin de obtener mejores beneficios.

1.5 ENFOQUE DEL MICROREDITO



El microcrédito se ha convertido en una de las herramientas más populares en la lucha contra la pobreza. Comenzó en Bangladesh hace más de 25 años, y su eficacia posibilitó su expansión en todo el

mundo. Este sistema revolucionó al mundo financiero con su método basado en la confianza que posibilitó el acceso al crédito a aquellas personas de muy bajos ingresos. Bajo el supuesto de que las personas se ven incentivadas por su deseo de progresar, que son motivadas por una profunda conciencia social, se reemplazó al sistema bancario tradicional por un mecanismo que permitió reducir el riesgo de prestarle a la gente pobre y hacer del microcrédito una actividad viable.⁵

Los microcréditos aportan una ayuda real a los pobres que tienen una actividad y la quieren desarrollar, pero no son una solución milagro para erradicar los problemas sociales de un país, región o ciudad, aunque son un medio para facilitar el acceso de los excluidos a la financiación y los servicios.

1.5.1 Microcrédito como mecanismo para erradicar la pobreza

A través del microcrédito se ayuda a la gente pobre a desarrollar un negocio viable, aumentar su ingreso y reducir su vulnerabilidad frente a factores externos; se fortalece la seguridad de cada persona en sí misma y en su trabajo para salir adelante. Según la revista *The Economist* "Africa's women go to work", en su artículo de enero del 2001, el microcrédito funciona mejor que cualquier otro tipo de asistencia social por dos razones:

- a) Fomenta la iniciativa antes que la dependencia, y
- b) Un programa de microcrédito bien administrado puede ser auto – sustentable.⁶

1.5.2 Reseña económica y social del Microcrédito en Guayaquil

En Guayaquil, a pesar de las crisis económicas experimentadas en los últimos tiempos, la microempresa demostró su capacidad de adaptación, saliendo adelante con sus posibilidades de cambio y de sobrevivencia frente a todos los choques exógenos contrarios al desarrollo económico de la ciudad.

⁵ www.ico.es/origendelmicrocredito

⁶ Revista *The Economist* "Africa's women go to work", 2001

El crecimiento económico de Guayaquil durante estas tres últimas décadas ha estado marcado por una serie de factores externos e internos, que han provocado desequilibrios sociales, ambientales y económicos



Fuente: Revista Gestión

La necesidad de proteger a la sociedad de la vulnerabilidad económica local, pasa por adoptar políticas que permitan la reactivación de los sectores microeconómicos y superar las prácticas de racionamiento de crédito que afectan a las micro, pequeñas y medianas empresas, así como, a las personas con ingresos bajo la línea de pobreza. En este sentido, las microfinanzas deben ser parte de las políticas de gobierno local y estar acompañadas de las políticas de gasto social para combatir la pobreza y extrema pobreza, y dar un impulso al desarrollo económico y social del cantón Guayaquil.

Los microempresarios obtienen la mayoría de sus fondos iniciales de los ahorros caseros, pueden ahorrar el capital inicial durante su ejercicio productivo, los servicios de depósito que llegan al sector informal cumplen por lo tanto, una función vital para ayudar al inicio de la acumulación de capital.

Existen personas que se cansan de trabajar de manera dependiente para una empresa, las mismas empiezan ahorrar por varios años hasta llegar a la separación laboral con dicha empresa en busca de emprender un negocio propio. Los pocos ahorros que muchas personas alcanzan contribuyen a obtener una lluvia de ideas para comenzar a buscar una actividad independiente que les permita cristalizar y llevar a cabo su negocio.

Otros emprendedores y microempresarios se asocian con amistades y amigos que cuentan con ahorros propios y para emprender un negocio familiar, si bien no trae cargos financieros directos, está acompañado de obligaciones familiares que se dan o

no en efectivo, hacen que el negocio familiar sea a veces más costoso internamente, las ganancias se reinvierten para permitir el crecimiento de la misma, esto limita a que dicho crecimiento vaya al ritmo de la disposición de fondos mediante utilidades.

El microfinanciamiento a medida que pasa el tiempo se ha convertido en una de las herramientas más populares en la lucha contra la pobreza, de tal manera para formalizarlo los solicitantes deben de cumplir con ciertos requisitos formales para la adquisición del mismo.

1.5.3 Instituciones de Microcrédito en la ciudad de Guayaquil

Guayaquil tiene una larga trayectoria de instituciones de microcrédito que está vinculada, principalmente, al sistema de cooperativismo desarrollado en el país. Las asociaciones gremiales y cooperativas datan desde 1879 al conformarse la primera institución con estas características en la ciudad de Guayaquil, la “Sociedad de Artesanos Amantes del Progreso”, de ahí en adelante el desarrollo de sistema cooperativo ha sido sumamente dinámico, así como el desarrollo de las cooperativas de ahorro y crédito (COAC).⁷

No obstante es muy importante destacar en este punto que muchas veces las mujeres no pueden acceder a un crédito bancario, debido a la falta de colaterales potenciales que la ayuden acceder al mismo, sin embargo la banca no ve más allá de lo material, cuando existen mujeres jefes de hogar emprendedoras capaces de salir adelante solas, honradas, cumplidoras y responsables, las cuales sacrifican todo por darle una buena educación a sus hijos, muchas de estas mujeres buscan otros medios para acceder a un crédito donde sienten que si le brindan la confianza, como es el caso de buscar créditos por medio de las COAC, estas cooperativas como por ejemplo la Fundación Hogar de Cristo ofrece apoyo financiero y capacitación a las mujeres pobres de Guayaquil.

⁷ Olivera, J. “Teoría Económica y Sistema Cooperativo”, Economía Social: Precisiones conceptuales y algunas experiencias históricas, Editorial Altamira, Buenos Aires, 2003

La microempresa es una fuente de ingresos para muchos hogares ecuatorianos, por consiguiente, es prioritario mejorar las oportunidades para que más familias se beneficien de este tipo de actividad.

1.5.3.1 Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Destacaré que la definición de cooperativa de ahorro y crédito es una asociación autónoma de personas que se reúnen de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática sin fines de lucro.⁸

Por lo tanto, estas instituciones financieras también forman parte importante para el crecimiento social y económico del país, porque contribuyen, aportan y facilitan la adquisición de un crédito mas que nada a las personas de escasos recursos económicos

1.5.3.2 Evolución Financiera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Las cooperativas de ahorro y crédito en los últimos siete años, han ido fortaleciendo sus gestiones, incrementando no solo sus activos sino también programas para otorgar microcréditos a las personas de escasos recursos económicos.

Por ejemplo la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Acción Rural, durante el periodo comprendido del año 2000 al 2007, ha logrado un posicionamiento a nivel regional muy importante, la institución se ha empezado a convertir en una alternativa financiera válida en las finanzas rurales y ha demostrado que es posible rentabilidad financiera y eficiencia administrativa conjugada con la prestación de servicios a sectores informales, incrementando su cartera de créditos ascendió hasta el año 2007 en USD 4.8 millones de dólares.

⁸ www.gestiopolis.com Fundamentos teóricos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

1.6 PROGRAMAS PARA IMPULSAR PROYECTOS DE LAS MICROEMPRESAS

El modelo económico y social en el que vive el país ha conllevado a resultados elevados de pobreza e indigencia, por lo tanto los programas para impulsar proyectos para la creación de microempresas en la ciudad de Guayaquil, han sido de gran beneficio para la tratar de erradicar la pobreza en esta ciudad asumiendo de que los pobres son buenos pagadores.

El Gobierno buscó fortalecer las microempresas, nutrido con dinero del bloque 15 (antes OXY), creado por Ley a fines del 2006 para que se transfieran fondos a través del sistema nacional de cooperativas.⁹

Por lo tanto estos programas creados no solo por el Gobierno sino también por fundaciones en la ciudad de Guayaquil, llenan de optimismo a los ciudadanos emprendedores que buscan sacar de la extrema pobreza a sus familias, la satisfacción de ver sus sueños cumplirse es formidable.

⁹ El universo lunes 8 de enero 2007.

CAPÍTULO II

POLÍTICAS PARA EL OTORGAMIENTO DEL MICROCRÉDITO BANCO DE GUAYAQUIL

2.1 EL PROCESO DEL MICROCRÉDITO

2.1.1 Descripción y característica del microcrédito

El producto microcrédito permite desarrollar la capacidad, habilidad y conocimiento para atender las necesidades del sector microempresarial ecuatoriano, en forma eficiente y eficaz. Por ejemplo:

El Banco de Guayaquil (BG) promueve, oferta y administra el nuevo servicio financiero al sector de la microempresa. Durante la fase piloto, el BG solamente ofrece al sector microempresarial, el producto “microcrédito individual”, denominado comercialmente “MICROFACIL”, es decir, financiamiento para capital de trabajo. Posteriormente se incorporará al MICROFACIL el capital de inversión (activo fijo). Con el tiempo, nuevos productos serán diseñados para satisfacer otras necesidades financieras del sector de la microempresa por ejemplo consumo, vivienda, etc.

2.1.2 Estructura del microcrédito

Monto: Los montos que se otorgan para los microcréditos son desde USD500 y se establecen en base a la capacidad de pago, historial crediticio, moral del solicitante y destino del crédito. Para los clientes con buenos antecedentes en el sistema financiero pero sin historial crediticio con el BG, el primer crédito debe ser acorde a la experiencia crediticia obtenida, procurando un incremento gradual si el solicitante lo requiere y se justifica. Para clientes sin un historial crediticio con el sector financiero formal, el primer crédito no debe ser mayor a USD 2.500. Para los créditos recurrentes con BG, el oficial de Microcrédito podrá aplicar los siguientes criterios para determinar el monto recomendado siempre y cuando la nueva solicitud cumpla con todos los índices financieros establecidos para un crédito recurrente, sobre todo con respecto a los índices de cobertura y endeudamiento total.

Criterio para determinación del monto

Clasificación del Crédito Anterior	Historial de Pago del crédito anterior	Incremento máximo Plazo actual < 6 meses	Incremento máximo Plazo actual > 6 meses
1	< 1 dividendo atrasado pero con menos de 7 días de mora total	Incremento máximo del 15% sobre el monto del crédito anterior con BG	Incremento máximo del 25% sobre el monto del crédito anterior con BG
2	< 2 dividendos atrasados o menos de 15 días de mora total	Incremento máximo del 10% sobre el monto del crédito anterior con BG	Incremento máximo del 15% sobre el monto del crédito anterior con BG
3	< 3 dividendos atrasados o menos de 30 días de mora total	Sin incremento sobre el monto del crédito anterior con BG	Sin incremento sobre el monto del crédito anterior con BG
4	> 3 dividendos atrasados o menos de 30 días de mora total	Rechazo de la solicitud	Rechazo de la solicitud

Fuente: Departamento. Crédito BG

Ver anexo 1

2.1.3 Personas responsables en el otorgamiento del microcrédito

Gerente Nacional de la Banca de Microempresa

Gerente de Sucursal

Supervisor de producto

Oficial de microcrédito

Oficial de producto

Asistente de Microcrédito

Jefe de Agencia

Área Legal y cobranzas

Ver anexo 2

2.2 CRITERIOS DE EVALUACION

2.2.1 Recopilación, Análisis y Validación de la Información del Sujeto de Crédito

Serán sujetos de crédito todas las personas naturales, calificados como A, B o C en el sistema financiero nacional, relacionadas con las actividades de producción, comercio o servicios, y que tengan hasta 10 empleados.

CONDICIONES DEL CRÉDITO:

Monto del crédito		Crédito	Plazo	Período de Gracia
Desde		Hasta		
USD 100		USD 500	Hasta 4 meses	0 días
USD 501		USD 1,000	Hasta 6 meses	30 días
USD 1,001		USD 2,000	Hasta 2 años	60 días
USD 2,001		USD 3,000	Hasta 3 años	90 días
USD 3,001		USD 5,000	Hasta 5 años	180 días

Fuente: Superintendencia de Bancos

TASA DE INTERÉS

La tasa de interés a aplicarse, será la que fije el Directorio de la entidad y será comunicada por la Gerencia de Finanzas a través de la circular "Tasas de Interés".

FORMA DE PAGO:

La amortización del crédito será en forma diaria, semanal, quincenal o mensual, dependiendo de la actividad.

GARANTÍA DE LOS PRÉSTAMOS

Para las operaciones de microcrédito, se acepta garantía personal para créditos individuales y garantía solidaria para los créditos grupales y no se aceptarán garantías cruzadas. De acuerdo a la situación económica del cliente se podrá considerar garantías personales, hipotecarias o prendarias, o una combinación adecuada de éstas.

LÍMITES DE ENDEUDAMIENTO

El cliente no podrá superar un endeudamiento mayor a USD 5000 entre obligaciones directas e indirectas

2.2.2 Revisión y análisis de los microcréditos.- Verificación de la utilización del Crédito

Se debe analizar varios elementos fundamentales antes de la existencia de la relación cliente-banco, los cuales permitirán prevenir riesgos innecesarios. A continuación indicamos algunos de estos elementos:

1) Verificar:

- a) La información ingresada en el sistema de créditos.
- b) Domicilio del titular y garante.
- c) Garantías del titular y garante.
- d) Negocio o actividad económica.
- e) Inventarios.

2) Verificar el propósito del microcrédito:

- Capital de trabajo.
- Adquisición de activos.
- Reemplazo de deuda existente.
- Iniciación de una nueva microempresa.

3) Análisis Cualitativo:

- Riesgos claves de la microempresa.
- Proveedores.
- Compradores.

4) Análisis cuantitativo:

- Capital de trabajo.
- Estructura de endeudamiento.
- Nivel de ventas.
- Costos.
- Márgenes brutos y netos de utilidad.

2.2.3 Análisis Financiero de los solicitantes del microcrédito

Un análisis adecuado de los estados financieros proporciona una valiosa introspección de la condición financiera y operaciones de la microempresa. Por lo tanto, tal análisis es importante para el área de Auditoría de la institución financiera la cual se encargará de este control.

2.2.4 Verificación de saldos promedios y transacciones que el cliente mantiene con la institución.

Como primer paso se debe proceder al análisis de los saldos promedios y transacciones que el cliente mantiene en la institución bancaria, elaborando un plan de manejo de cuenta, lo que permitirá conocer cuales son las oportunidades más significativas y la estrategia para aprovecharlas, además el flujo de fondos que tiene y donde podemos rentablemente intervenir. Se debe concluir en definir la rentabilidad de la cuenta (analizando las cifras altas y bajas) mediante un plan histórico y proyectado.

2.2.5 Análisis de las referencias bancarias y comerciales

Mediante el análisis de las referencias bancarias y comerciales se establecerá la reputación que tiene el cliente en relación al cumplimiento de obligaciones y compromisos bancarios y/o comerciales, pues las referencias es la evidencia misma para comprobar o desmentir lo anterior. Se mide la calidad de cliente mediante la información (antecedentes) provista al banco.

2.2.6 Validación y aprobación del microcrédito

El oficial de microcrédito debe ingresar su recomendación en la Orden de Operación del sistema para que sea analizado por el nivel de aprobación respectivo, sustentando las condiciones del crédito para su aprobación, modificación o rechazo.

El Comité revisa de manera virtual la solicitud, las referencias bancarias y comerciales, el informe de central de riesgo, el análisis y recomendación contenido en el orden de

operación verificando que cumpla con lo establecido en el manual de políticas y procedimientos para Microcrédito, pudiendo hacer las consultas y verificaciones que se consideren necesarias para el buen manejo del riesgo. El comité de microcrédito designado firma y sella en el sistema el acuerdo al nivel de aprobación respectivo.

El Oficial de Microcrédito deberá analizar la información y tomará una decisión sobre la estabilidad familiar, moral de pago, capacidad empresarial, capacidad de pago, nivel de endeudamiento, factibilidad de la actividad empresarial y valor de la prenda, para su recomendación, deberá además realizar una visita de trabajo al negocio, a fin de levantar los estados financieros, constatar la capacidad de generar ingresos del negocio y confirmar referencias.

En la visita al negocio, deberán brindar especial atención a aspectos tales como: destino, monto y cuotas del préstamo; flujo de ingresos y egresos, capacidad de pago del negocio, capacidad empresarial, moral, incluyendo referencias comerciales del solicitante, tipo, ubicación y nivel de riesgo de inmueble.

El Comité revisa de manera virtual la solicitud, las referencias bancarias y comerciales, el informe de central de riesgo, el análisis y recomendación contenido en el orden de operación verificando que cumpla con lo establecido en el manual de políticas y procedimientos para Microcrédito, pudiendo hacer las consultas y verificaciones que se consideren necesarias para el buen manejo del riesgo. El comité de microcrédito designado firma y sella en el sistema el acuerdo al nivel de aprobación respectivo.

2.2.7 Promoción del producto Microcrédito.- Visita promocional

La visita promocional consiste en una explicación lógica y coherente por parte del Oficial de Microcrédito sobre las características del producto además de la forma en como éstas se vuelven un beneficio para los clientes. De igual manera, en esta etapa se inicia el proceso de calificación del solicitante por medio de la explicación de los requisitos mínimos (el primer filtro).

Visita del Cliente en la Oficina.-

Si el solicitante se presenta en la oficina sin tener una visita promocional previa, el Oficial de producto Microcrédito explicará el producto y le brindará un folleto del producto microcrédito.

Si después de la explicación, al potencial solicitante le interesa el crédito, el Oficial de producto de Microcrédito pre-califica al cliente con el Sistema BCSM (verifica la situación de riesgo del cliente y si cumple los requisitos mínimos). Si el cliente califica, se asigna un número de solicitud al cliente y le brinda una Solicitud de Crédito.

2.3 GESTION DE COBRANZA ADMINISTRATIVA

El oficial de Microcrédito es el responsable de la recuperación administrativa de los créditos en mora hasta 45 días de atraso. La cobranza administrativa incluye las siguientes etapas:

- Visita presencial (cobranza preventiva y correctiva)
- Identificación del problema (cobranza preventiva y correctiva)
- Alternativas de solución (cobranza correctiva)

La Gerencia de Microcrédito y los supervisores de producto, apoyarán a los Oficiales de Microcrédito en el cobro prejudicial de los créditos con mora mayor a 15 días. Se definirán acciones específicas para cada caso y elaborarán un cronograma de visita a los deudores.

2.4 PUNTOS CRÍTICOS QUE ENFRENTA ESTE SECTOR FINANCIERO

El financiamiento a las microempresas es un cuello de botella, pero no es menor la cuestión de la formalización: cuando una microempresa gana en escala, necesita comercializar sus productos y avanzar en algún nivel de formalización.

Otro punto crítico es la articulación: la posibilidad de que estas microempresas logren articularse, o bien para comercializar sus productos o bien para comprar insumos o desarrollar experiencias de comercialización asociativa al estilo ferias. Estas

actividades tienen que ganar escala y mercado a partir de la asociatividad y de la coordinación de esfuerzos.

Se debe proponer el fortalecimiento de la capacitación en las microempresas porque se considera que la realidad de esta institución financiera depende de que a las microempresas les vaya bien no solo en las operaciones en términos financieros sino también en términos de impacto empresarial que se traduce en una imagen institucional mejorada.

2.5 NECESIDADES DE LAS MICROEMPRESAS GUAYAQUILEÑAS

Para conocer mejor las necesidades de los microempresarios guayaquileños acerca del microcrédito, se emplearon encuestas de carácter cerrado con cuestionarios a los actores principales del proceso de crédito: los usuarios, en una muestra representativa de los clientes del Producto Microfácil del Banco de Guayaquil.

2.5.1 Aplicación de encuestas para medir la satisfacción del servicio

Este estudio ha sido realizado para determinar el nivel de satisfacción del servicio que ofrece el BG. La investigación comprende 210 encuestas, realizadas a hombres y mujeres microempresarios que se han acogido al servicio “Microfácil” como recurso para financiar u operar sus negocios. Esta investigación se realizó en los sectores Norte, Centro y Sur de la ciudad de Guayaquil, en las diferentes agencias del BG. Con esta muestra se pretende obtener resultados estadísticamente significativos, que sirvan de base para apreciar si las proporciones estadísticas de los resultados han reforzado los planteamientos iniciales que nos trazamos al iniciar la investigación.

(Ver anexo 3)

La encuesta aplicada a los clientes del Producto Microfácil tiene como objetivo: Diagnosticar las falencias que se presentan en el servicio al cliente y en el proceso de otorgamiento de crédito a los microempresarios, que se reflejan en la falta de renovaciones de créditos y en el incumplimiento en los pagos de los créditos concedidos a los clientes por parte de esta institución financiera.

Para los propósitos de la investigación, la determinación diagnóstica de las limitaciones del actual proceso nos permitirá elaborar una propuesta que procure mejorar el proceso de otorgamiento de crédito y de servicio obteniendo de esta manera más clientes satisfechos respecto a montos de capital que cubran las necesidades de sus microempresas, lo cual conlleva mejorar el nivel de vida de los microempresarios, crear mayor fuentes de trabajo y obtener mayores utilidades al Banco de Guayaquil.

En resumen, el cliente-microempresario se encuentra satisfecho del servicio en general que ofrece el BG, por ello se explica que el 37% de los encuestados hayan obtenido más de un microcrédito, el 79% está dispuesto a realizar una nueva solicitud de crédito una vez cancelada su actual deuda, y un 89% han recomendado a parientes y amigos el excelente servicio que brinda el BG en cuanto a concesión de crédito a microempresarios.

Sin embargo, un 27% considera que el monto prestado no cubrió su necesidad de capital de trabajo de su microempresa, y es por eso que el 36% de los encuestados sugiere que el Banco debería aumentar los montos -confrontando con su comportamiento de pago-, y el 22% sugiere que los plazos se alarguen a fin de facilitar los pagos de su deuda.

CAPÍTULO III
ANÁLISIS DEL MICROCRÉDITO EN EL SECTOR BANCARIO PERÍODO 2002 –
2007

3.1 OPERACIONES CREDITICIAS EN EL SECTOR BANCARIO.

El microcrédito es el concepto del préstamo de dinero en condiciones de tiempos mínimos, montos pequeños, garantías de firmas, pero con altas tasas de interés, éste ha cobrado auge en los últimos años, al punto que ha pasado de ser una actividad exclusiva de las organizaciones no gubernamentales (ONG), a convertirse en una oportunidad de negocio para un número cada vez mayor de instituciones financieras tradicionales. Incluso la palabra microcrédito se quedó corta ante la diversificación de servicios "micro" que se están propagando en la industria. El microcrédito está destinado al sector microempresarial, es decir, al sector de personas que trabaja sin relación de dependencia y tienen negocios pequeños, con capitales limitados, utilizando la mano de obra de la familia, ocupan la calle o su propiedad.¹⁰

Entrando al mercado de financiero, el Banco del Pichincha y de Guayaquil son las instituciones financieras privadas líderes en el mercado ecuatoriano. Hasta el 2007 el Banco de Guayaquil se ubicó en el segundo lugar del ranking bancario (10 primeros bancos del sistema) con un 11.24% anteponiéndose a éste el Banco del Pichincha con un 28.36%, siendo éste el primero del ranking mencionado. Cabe recalcar que los 10 primeros bancos del país ocupan el 86.93% del total de bancos.

Operaciones de crédito			
<i>Al 31 de diciembre 2007</i>			
BANCOS	MILES DE DÓLARES	% DEL TOTAL	RANKING
PICHINCHA	2.483.815	28,36%	1
GUAYAQUIL	984.186	11,24%	2
PRODUBANCO	827.205	9,44%	3
INTERNACIONAL	805.975	9,20%	4
PACIFICO	775.076	8,85%	5
BOLIVARIANO	701.369	8,01%	6
AUSTRO	349.877	3,99%	7
M.M. JARAMILLO	264.865	3,02%	8
SOLIDARIO	224.164	2,56%	9
MACHALA	198.233	2,26%	10
10 PRIMEROS BANCOS	7.614.765	86,93%	
TOTAL SISTEMA	8.759.319,00	100,00%	

Fuente: Superintendencia de Bancos/Elaboración: la autora

¹⁰ Torres, L., "El microcrédito empresarial en el Ecuador", Fundación Avanzar

3.2 EVOLUCIÓN DEL CRÉDITO

Como se puede identificar en el gráfico evolución de los créditos bancarios, la distribución del crédito en cuanto al crédito al sector comercial ha seguido una tendencia al alza respecto al total hasta el año 2007, así observamos que en el año 2002, presentó una tasa de crecimiento de 10%, y para el año 2003, 2004, 2005, 2006 y 2007 se presentaron tasas de crecimiento de 13%, 16%, 18%, 20 y 22% respectivamente.

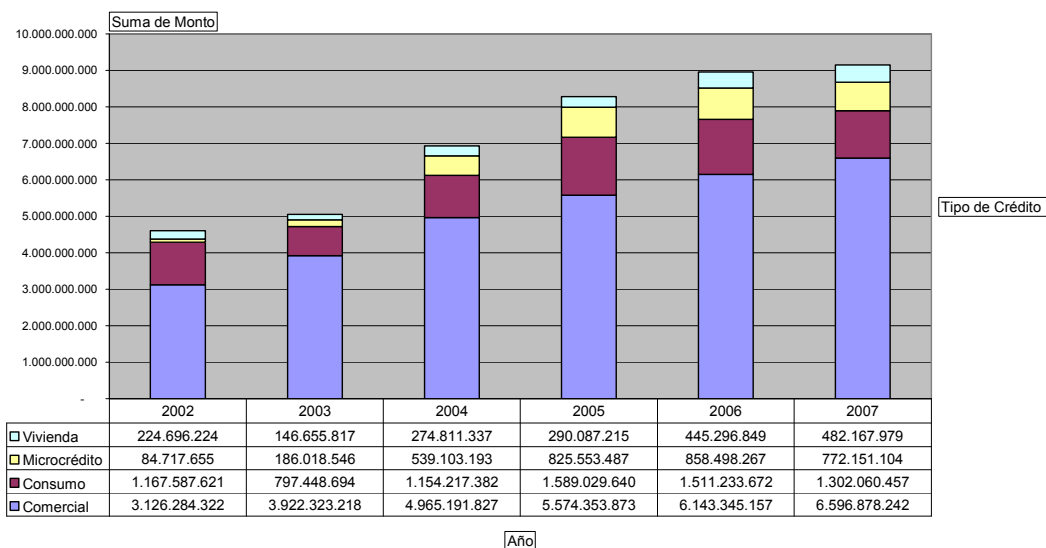
En cuanto al sector consumo para diciembre de 2002 el porcentaje de crecimiento respecto al total acumulado al 2007, fue de 16%, mientras que para el año 2003 existió un descenso de alrededor del 11%, produciéndose una recuperación en el año 2004 con porcentaje de crecimiento de 15%, por consiguiente para el año 2005 existió un ascenso de 21%, bajando para el año 2006 en un 20% y siguió bajando para el año 2007 donde representó el 17% del total de los créditos concedidos por el periodo 2002 al 2007.

Por otra parte, el sector de la vivienda presentó para el año 2002 un crecimiento de 12%, para el año 2003 presentó un descenso del 8% y para los años posteriores un crecimiento y una recuperación en el orden de 15%, 16%, 24% y 26%.

Sin embargo, el sector que amerita un análisis más profundo es el de microcréditos. Este sector ha evidenciado tasas de crecimiento elevadas, si observamos en los años 2002 y 2003 estuvieron representados apenas por el 3 y 6% respecto al total de los microcréditos otorgados desde el año 2002 al 2007. En cuanto a los años posteriores se refiere tanto para el 2004, 2005, 2006 como para el 2006 los porcentajes de ascenso estuvieron en el orden del 17%, 25% y 26%, si embargo para el año 2007 bajaron al 24%.

INSTITUCIONES (Todas)

Evolución de los créditos bancarios en USD



Evolución del crédito en USD

Año	Comercial	%	Consumo	%	Microcrédito	%	Vivienda	%	Total general	%
2002	3.126.284.322	10%	1.167.587.621	16%	84.717.655	3%	224.696.224	12%	4.603.285.822	11%
2003	3.922.323.218	13%	797.448.694	11%	186.018.546	6%	146.655.817	8%	5.052.446.275	12%
2004	4.965.191.827	16%	1.154.217.382	15%	539.103.193	17%	274.811.337	15%	6.933.323.739	16%
2005	5.574.353.873	18%	1.589.029.640	21%	825.553.487	25%	290.087.215	16%	8.279.024.215	19%
2006	6.143.345.157	20%	1.511.233.672	20%	858.498.267	26%	445.296.849	24%	8.958.373.945	21%
2007	6.596.878.242	22%	1.302.060.457	17%	772.151.104	24%	482.167.979	26%	9.153.257.782	21%
Total	30.328.376.639	100%	7.521.577.466	100%	3.266.042.252	100%	1.863.715.421	100%	42.979.711.778	100%

Fuente: Superintendencia de Bancos/Elaboración: la autora

3.3 APOORTE DEL MICROCRÉDITO AL SISTEMA BANCARIO ECUATORIANO.

Luego que las operaciones de microcrédito iniciaran en 1986 en el país, impulsado a través de un programa del gobierno nacional, con el componente principal de crédito para la gente de menores recursos económicos que tuvieran negocios ambulantes y microempresas, que no podían acceder al crédito del sistema financiero formal. Este componente fue acompañado de capacitación para quien obtenía el crédito. Lo bancos de Fomento, Previsora y de Loja, operaron un poco más de un millón de dólares en 10 años. Luego otro programa se inició, pero los bancos fueron parcos a operar esos microcréditos porque, los montos crediticios eran muy pequeños; los costos

administrativos muy altos; la imagen de los bancos se deterioraba porque entraban señoras con canastos o fundas de compras y producían malos olores, entre otros.¹¹

Esta realidad hizo que los pocos bancos que decidieron trabajar con microcréditos, instalarán ventanillas aisladas y alejadas del grueso de clientes, ante la actitud de la banca, los programas intentaron canalizar los recursos con ONGs, que posibilitarán llegar a la población objetivo, pero la medicina fue peor que la enfermedad, puesto que las ONGs fueron creadas ad-hoc por partidarios del gobierno de turno, quienes se levantaron con el santo y la limosna.

La quiebra de una gran cantidad de empresas, la incompetencia de la CFN, la desaparición del garante de última instancia que era el Banco Central, la prohibición de entregar créditos vinculados y la negociación de créditos de los grandes empresarios con la banca extranjera, que ofrece a menores tasas de interés, hizo girar la visión de los banqueros a un segmento desatendido, al sector microempresarial, que hasta el momento no tiene la fuerza para reclamar los abusos de los banqueros. En si el sector bancario ve que los microcréditos no rinden por los costos de operación al ser rubros pequeños y argumentan que no obtienen beneficios.

3.4 OPERACIONES DE MICROCRÉDITO DE INSTITUCIONES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS.

La Superintendencia de Bancos, quien es el ente regulador del sistema financiero del país, en sus reportes estadísticos del periodo comprendido año 2002 a febrero 2006 sobre las operaciones del microcrédito, indican que los bancos están a la cabeza en el número de operaciones crediticias con un total de 588.499, el cual representa el 77% del total de las operaciones, estableciendo una línea de tendencia creciente; las cooperativas reguladas apenas representan el 22% de las operaciones de los bancos con un total de 128.499 operaciones a febrero del año 2006, no obstante que son 36 y están más cerca del sector microempresarial, lo cual podría indicar que las cooperativas están privilegiando más el crédito de consumo.

¹¹ Torres, L., “El microcrédito empresarial en el Ecuador”, Fundación Avanzar

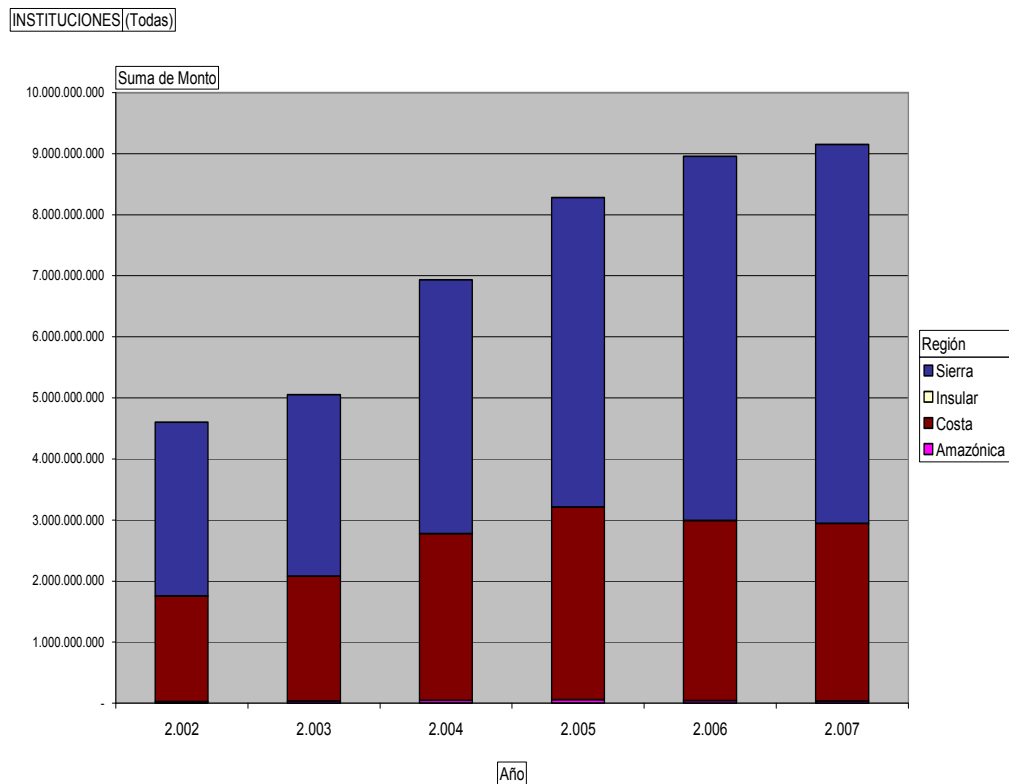
**Número de Operaciones de Microcrédito
de instituciones controladas por la
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

Años	Bancos privados	Cooperativas	Financieras	Mutualistas	BNF	TOTAL
2002	39.526	3.008	5.254	201	855	48.844
2003	74.254	38.534	11.055	179	83	124.105
2004	147.925	67.979	39.689	101	35	255.729
2005	582.354	126.892	45.676	103	21	755.046
2006	588.499	128.499	44.184	114	19	761.315

Fuente: Superintendencia de Bancos/Elaboración: la autora

3.5 OPERACIONES CREDITICIAS POR REGIÓN.

Como se puede apreciar en el gráfico, la región de la Sierra ecuatoriana, es donde mas se otorgaron créditos, seguido por la Costa, la Amazonía y por último la región Insular. Sin embargo, para la región Costa los créditos tuvieron su mayor auge en el año 2005, decayendo y manteniéndose casi a la par para los años 2006 y 2007.



Años	Amazónica	%	Costa	%	Insular	%	Sierra	%	Total general	%
2002	25.906.175,00	11%	1.728.539.237,00	11%	631.664,00	19%	2.848.279.800,00	10%	4.603.356.876,00	11%
2003	36.124.359,00	15%	2.045.622.222,00	13%	402.910,00	12%	2.970.163.900,00	11%	5.052.313.391,00	12%
2004	46.135.521,00	19%	2.728.940.976,00	18%	434.207,00	13%	4.158.155.366,00	15%	6.933.666.070,00	16%
2005	59.200.814,00	24%	3.152.470.860,00	20%	542.917,00	16%	5.068.364.604,00	19%	8.280.579.195,00	19%
2006	41.044.611,00	17%	2.949.927.362,00	19%	967.698,00	29%	5.967.279.643,00	22%	8.959.219.314,00	21%
2007	36.877.755,00	15%	2.910.727.411,00	19%	325.825,00	10%	6.205.402.060,00	23%	9.153.333.051,00	21%
Total	245.289.235,00	100%	15.516.228.068,00	100%	3.305.221,00	100%	27.217.645.373,00	100%	42.982.467.897,00	100%

Fuente: Superintendencia de Bancos/Elaboración: la autora.

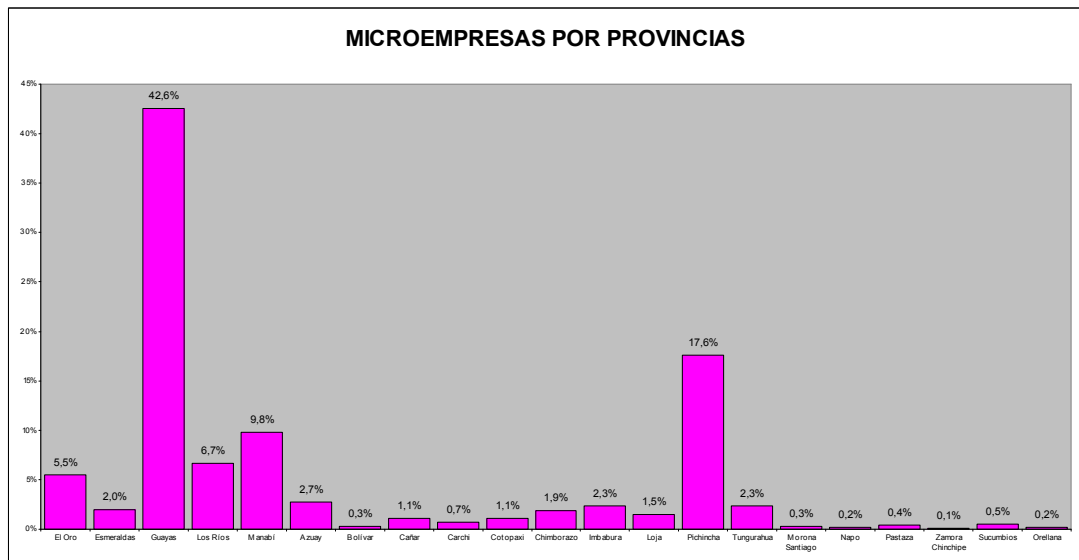
3.6 LA MICROEMPRESA COLOCACIÓN POR PROVINCIA.

Una “Microempresa” es un negocio personal o familiar desarrollada en el área de comercio, producción, o servicios, que tiene menos de 10 empleados incluido el dueño del negocio. Podría decirse que es la motivación de los microempresarios para montar un negocio, que se origina de las oportunidades que ésta ofrece para conseguir un trabajo ante un despido o para poder vivir dignamente. En nuestro país, ante la falta de un sistema financiero que los ayude con una buena asesoría que les brinde apoyo para llevar a cabo sus necesidades, muchos emprendedores se ven en la obligación de acudir al chulco, los cuales cobran altas tasas de intereses por los préstamos otorgados.

Es de suma importancia destacar que los microempresarios deberán de estar conscientes que deben de formalizar sus actividades inscribiéndose en el RUC, llevando registros contables, afiliar a sus empleados al IESS y mantener una cuenta de ahorros que le permita a futuro obtener créditos bancarios, ya que estos son uno de los requisitos que deberán cumplir los emprendedores que quieran acceder a un crédito bancario.



La microempresa para la provincia del Guayas al año 2007 obtuvo un porcentaje del 42,7 % del total nacional, seguida de Pichincha con 17,6% y Manabí con 9,8%, tal como se lo puede apreciar en el siguiente gráfico. Cabe indicar que los sectores que más empleos promedio por microempresa generan son la elaboración de químicos y plásticos y la construcción.



Fuente: Consultora Luis Fernando Torres/Elaboración: la autora.

3.7 LA MICROEMPRESA Y SU APOORTE EN GUAYAQUIL.

La microempresa es la es la mejor alternativa para la generación de empleo, y por ende se convierten en una solución real, alcanzable y auto sostenible para las personas de escasos recursos económicos en el país.

Fuente: Diario el Universo.

En Guayaquil, barrios como los del suburbio, tienen otro rostro desde que sus espacios se han sido ocupados por panaderías, pastelerías, gabinetes de belleza, sastrerías, guarderías, etc. se trata de los primeros centros de trabajo comunitarios que funcionan en este barrio del suburbio guayaquileño, como una muestra de trabajo conjunto de sus moradores.

De esta manera podemos apreciar que la microempresa impulsada no solo por los microcréditos bancarios, sino también por fundaciones de lucha contra la pobreza, ayudan a promover el comercio justo, tanto para el productor como para el consumidor, por lo tanto, al hablar de justicia, no solo se refiere a los precios, sino a la salud, el desarrollo, a la armonía con el ambiente, a la convivencia solidaria.

Podría decirse entonces que gracias a las oportunidades de poder emprender un negocio propio ya sea a través de fundaciones, bancos, instituciones financieras,

cooperativas, etc. el aporte de la microempresa en Guayaquil fue productivo considerando la tasa de desempleo desde los años 2002 a 2007, la misma que al finalizar el año 2007 fue de 7,04, menor respecto al año 2006 que fue de 8,64, lo cual indicaría que a pesar de la crisis económica que atravesó el país en esos años la microempresa pudo aportar a que el desempleo bajara no solo en Guayaquil, sino también en Quito, a pesar que en Cuenca este incrementó de 3,21 en el año 2006 a 4,98 en el año 2007; sin embargo, sigue siendo Guayaquil la ciudad con mayores niveles de desocupación en comparación con Quito y Cuenca.

Desempleo 2002 a 2007				
Año	Quito	Guayaquil	Cuenca	Desempleo nacional
2002	9,03	9,05	3,19	8,7
2003	9,73	10,58	4,89	9,8
2004	10,1	10,6	4,1	9,88
2005	10	9,78	1,98	9,3
2006	10,63	8,64	3,21	9,03
2007	6,06	7,04	4,98	6,34

Fuente: Banco Central del Ecuador/Elaboración: la autora

3.8 LAS TASAS DE INTERESES DEL SISTEMA FINANCIERO.

Toda persona natural o jurídica que quiera acceder a un crédito, tendrá la obligación de pagar intereses por la deuda, ya que es justamente ese el negocio de la banca e instituciones financieras. La tasa de interés sería entonces el precio que se paga por el uso del dinero ajeno durante determinado período.

Si bien es cierto, toda persona está consciente que para acceder a un crédito deberá de volver el dinero más los intereses respectivos, estas tasas de intereses deben de ser controladas por el ente regulador en este caso el Banco Central, a fin de que los prestamistas no aprovechen de la desesperación de quienes necesitan un crédito.

Las tasas de intereses para créditos comerciales en lo que respecta al periodo de agosto a diciembre del año 2007 terminaron en 10,72%, la tasa interés para los créditos de consumo al término del año 2007 cerraron en 18%; para los créditos de vivienda la tasa fue del 12,13% y para el Microcrédito la tasa fue del 23,5%, siendo éste último quien posee la tasa de interés mas elevada fijada por el Banco Central.

Para una economía como la de nuestro país, donde existe una población pobre las tasas de interés son consideradas elevadas, visto desde el punto de vista de los ingresos de los ecuatorianos, por los que los bancos e instituciones financieras deberían de considerar las tasas de interés de acuerdo a los ingresos de cada persona y al record crediticio, ya que son los pobres los mas cumplidores en sus pagos por deudas contraídas con la banca. Reducir las tasas de intereses por créditos debería de ser una prioridad para el gobierno ya que al ir creciendo el desempleo el país se volverá más pobre cada día.

Tasas de Interés Efectivas Ago-Dic 2007 (en porcentajes)					
Descripción	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Comercial	14,76	10,82	10.70	10.55	10,72
Consumo	21	17,82	18.47	17.89	18
Vivienda	12,9	11,5	12.15	12.19	12,13
Microcrédito	23,9	23,06	24.75	23.27	23,5

Fuente: Banco Central del Ecuador/Elaboración: la autora

CAPITULO IV
EL MICROCRÉDITO UNA HERRAMIENTA EFECTIVA PARA REDUCIR LA
POBREZA Y DISMINUIR EL DESEMPLEO EN GUAYAQUIL

4.1 MICROCRÉDITO UNA ALTERNATIVA PARA EL DESARROLLO PARA LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL

En la ciudad de Guayaquil, las empresas con menos de 10 trabajadores generan la mayoría de los empleos y una parte considerable del ingreso regional. Decenas de millones de familias se ganan la vida en estas diminutas empresas económicas. Y en épocas de crisis, la microempresa ofrece refugio a las personas en los sectores más vulnerables de nuestra sociedad.¹²

En los años 2002 al 2007, está claro que se empezó a conocer progresivamente las necesidades de las microempresas y su impacto en el desarrollo de los procesos de producción en términos de generación de mano de obra, es por eso que el desafío ahora es seguir profundizando y consolidando el sector de las microempresas y empezar a validar que hay un sector empresarial todavía más pequeño que empieza a tener entidad, que desarrolla actividades productivas en muchos casos sustentables y que también es generadora de fuentes de trabajo, que hasta ahora no se le ha dado la importancia debida ya que la banca se ha dedicado mas a otorgar créditos comercial que ayudar al desarrollo de microempresarios.

Podría decirse entonces, que uno de los mayores problemas que tienen las familias con bajos niveles de ingreso y las micro, pequeñas y medianas empresas es la dificultad para acceder a los servicios financieros. Las barreras de entrada a los sistemas financieros formales (bancos, financieras, etc.), derivan en una serie de problemas que van desde la imposibilidad de impulsar actividades de inversión productiva, de servicios, en capital humano, en tecnología, entre otros, hasta la exclusión y empobrecimiento de grandes segmentos de la población.

¹² Diario el Universo Mayo 6 de 2007.

Cuando los microempresarios tienen restricción de liquidez, se ve limitada su posibilidad de realizar gastos de inversión (activos fijos e inventarios), gastos en bienes durables de consumo, gastos en educación, capacitación, salud e investigación y desarrollo, provocando que la capacidad productiva futura de la economía se vea afectada. El crecimiento económico de un país está relacionado con la inversión, es decir, con el aumento del stock de capital, del capital no físico (recursos humanos) y con el progreso tecnológico.

En este contexto, las instituciones de microcrédito y las cooperativas de ahorro y crédito juegan un papel fundamental para canalizar servicios financieros (crédito, ahorro y seguro) hacia los sectores, generalmente excluidos por el sector financiero tradicional, procurando disminuir la restricción de liquidez y fomentando la creación y sostenimiento de las microempresas, la generación de fuentes de empleo e impulsando un proceso de acercamiento y acceso progresivo al sector financiero tradicional.

4.2 CRECIMIENTO DEL MICROCRÉDITO EN GUAYAQUIL.

Dentro del periodo analizado comprendido entre 2002 a 2007, el crecimiento del microcrédito por numero de operaciones en la ciudad de Guayaquil aportó a la baja de la tasa de desempleo en esta ciudad; sin embargo, desde el punto de vista del Banco de Guayaquil, para el rubro del microcrédito para el año 2007 apenas se dieron 1.421 operaciones por un total de USD 1'020.127, menor en un 26% respecto al año 2006, para el cual esta institución otorgó USD 8'885.125, cabe indicar que para el año 2005 el número de operaciones fueron menores respecto a los año 2006 y 2007, sin embargo el monto otorgado para el microcrédito fue mayor a esos dos últimos años.

A pesar de ser los créditos de consumo los que tienen mayor volumen de operación, la banca se concentra mas en los créditos comerciales los mismos que han ido incrementando año a año desde el 2002, pero en el año 2007 bajaron respecto al año 2006.

VOLUMEN DE CREDITO POR TIPO DE CREDITO

Años	INSTITUCIÓN	Comercial		Consumo		Microcredito		Vivienda		Total	
		No. Op.	Monto	No. Op.	Monto	No. Op.	Monto	No. Op.	Monto	No. Op.	Monto
2002	BP GUAYAQUIL	5.986	237.342.804	31.307	104.739.863	-	-	198	7.536.843	37.491	349.619.510
2003	BP GUAYAQUIL	30.15	300.488.927	25.65	48.785.231	-	-	257	8.006.439	56.057	357.280.597
2004	BP GUAYAQUIL	22.775	355.512.574	104.052	101.968.606	268	282.404	413	11.052.143	127.508	468.815.728
2005	BP GUAYAQUIL	24.317	340.596.987	130.193	133.647.541	5.83	8.320.732	273	8.644.042	160.613	491.209.302
2006	BP GUAYAQUIL	19.903	430.397.157	114.749	124.857.255	6.175	7.885.125	459	17.136.810	141.286	580.276.348
2007	BP GUAYAQUIL	28.408	410.081.939	157.035	199.989.900	1.468	2.025.127	1.421	40.210.120	188.332	652.307.087

Fuente: Superintendencia de Bancos/Elaboración: la autora.

El financiamiento del microcrédito puede transformarse en un salvavidas para tantas familias no solo guayaquileñas sino ecuatorianas, si éste realmente estuviera bien encaminado a que las personas cuando vayan adquirirlo sean capacitadas, estimuladas, orientadas, etc. a concluir sus metas, puesto que si la actividad microempresarial no está bien pensada o definidas claramente las oportunidades de comercialización y producción tal vez no logren conseguirse.

Es importante destacar que el financiamiento del microcrédito requiere de otros mecanismos que impulsen alternativas que favorezcan el crecimiento de una microempresa, como la capacitación, el desarrollo tecnológico y la comercialización lo cual podría hacer funcionar mejor a las miles de pequeñas y microempresas guayaquileñas, ya que se trata de un terreno que aún falta por explorar precisamente por la falta de capacidad de influir en los mercados.

4.3 EL MICROCRÉDITO IMPULSA LA INICIATIVA LABORAL Y COMERCIAL.

Guayaquil, una ciudad que ha acogido a miles de familias ecuatorianas, siendo la mayoría de la Península de Santa Elena y de Manabí, se ha desarrollado independiente, autónoma, abierta al comercio y a la inversión, no sería justo que por malos gobiernos no se le de la importancia necesaria al impulso del microcrédito para el desarrollo de los negocios.

Siendo esta ciudad libre e independiente podría convertirse en el centro económico, financiero y turístico de Sur América, pero todo depende del apoyo de las autoridades, de lo contrario con el paso del tiempo este crecimiento se verá disminuido

notoriamente, siendo la dificultad para acceder a los servicios financieros que en la actualidad es uno de los mayores problemas que tienen las familias con bajos niveles de ingreso, las micro, pequeñas y medianas empresas.

Es por eso Las instituciones de microcrédito y las cooperativas de ahorro y crédito juegan un papel fundamental para regularizar servicios financieros hacia los sectores generalmente excluidos por el sector financiero tradicional, ayudando a fomentar la creación de microempresas, generando de fuentes de empleo e impulsando un acercamiento al sector bancario, quien restringe a personas de escasos recursos económicos acceder a un crédito asumiendo que no tienen la suficiente capacidad pagar el préstamo.

Según el diario el Universo en el año 2007, muchas familias guayaquileñas de barrios marginales accedieron a créditos con la Fundación D-Miro, la cual cuenta con 10 años de experiencia, el brazo financiero de Misión Alianza Noruega, ha entregado cerca de 50.000 créditos en diversos barrios marginales de la ciudad. Estos créditos, se otorgaron con un interés de entre 7 y 12% anual, contribuyeron también al desarrollo de los sectores en los que viven los beneficiados de: la Isla Trinitaria, Paraíso de la Flor, Vergeles y Orquídeas.

Testimonios como los de Néstor Nata, un artesano que se convirtió en microempresario gracias a créditos como estos, “lo mejor de este sistema es que capacita al usuario para que si no lo es, se vuelva responsable de sus pagos”. Nata, de 50 años, fabrica en su casa de la isla Trinitaria sus propios diseños de bisutería para venderlos a los comerciantes en el sector de la Bahía.



Otro testimonio como el de Felicísimo Quimí, quien decidió optar por un microcrédito. Él, nacido en la península de Santa Elena, al igual que su esposa Rosa Lino, llegó a Guayaquil por la educación universitaria de sus nueve hijos. En la historia de

Felicísimo, al igual que Néstor Nata, los hijos cumplen un papel importante. Las nuevas empresas se convierten en negocios y herencias familiares.¹³

4.4 PLAN PILOTO PARA MEDIR LA UTILIDAD Y LOGRO DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN EL MICROEMPRESARIO

Un plan piloto siempre es que mucha utilidad para definir las acciones y tareas a desarrollarse, para esto se distribuye el trabajo y se responsabiliza a alguien del mismo y de la obtención de los resultados.

Para definir el plan, lo primero que se debe considerar concretar cuales son las actividades fundamentales o tareas principales después éstas se las desglosa por tareas más pequeñas ya que todas implican tiempo.

El plan piloto dará una foto de la nuestra labor en la empresa y sirve para medir el desempeño de los colaboradores, por eso es de vital importancia que la asesoría para sector el sector del microempresario se extienda a ámbitos que sean muy útiles para adaptarse al mercado. El uso, conocimiento y el dominio de técnicas de mejoramiento en el servicio de atención a sus clientes, son elementos esenciales a la hora de fortalecer y consolidar a las pequeñas y microempresas guayaquileñas.

La singularidad de este segmento obliga a realizar un esfuerzo mayor para responder a sus demandas específicas. Escuchar sus necesidades con atención y resolver sus inquietudes, significa también abrir espacios que les permitan integrarse al sistema económico del país, participando del mercado con igualdad de oportunidades.

Aquí las instituciones financieras no sólo deberán otorgar un crédito para después cobrar, la intención es que al pequeño y microempresario, se le capacite, se le dedique tiempo, apoyo, asesoría, orientación y respaldo en la toma de decisiones.

¹³ Diario el Universo Mayo 6 de 2007.

4.4.1 Diseño del Plan Piloto para la capacitación a microempresarios

En vista de que el microcrédito, no es parte primordial para la banca ecuatoriana, debido a que las personas que quieren acceder a éste no se encuentran lo suficientemente capacitadas o según la banca no son sujeto de crédito, el plan piloto tiene como objetivo demostrar cuales son los aspectos más importantes que deberán considerar los aspirantes a un microcrédito en el momento de querer implementar una microempresa, para esto se contribuirá a la capacitación y entrenamiento al microempresario del sector informal en el manejo administrativo de su empresa y suministrarle asistencia técnica para contribuir al éxito de sus pequeñas unidades de negocios. Los talleres de capacitación están enmarcados en tres aspectos principales: (ver anexo 4)

1. Principios de Administración, Contabilidad, Costos, Mercadeo, Análisis Financiero.
2. Mejoras de Procesos: Análisis de Flujo, Calidad, Productividad, Planificación.
3. Desarrollo Personal: Emprender, Auto-estima, Motivación al Logro, Asertividad.

Coordinando y promoviendo programas y actividades innovadoras de alto impacto, se orientará a facilitar el crecimiento y desarrollo de las MIPYMES. Las actividades buscan:

- a) El acceso de la PYMES al financiamiento en condiciones justas,
- b) Potenciar la competitividad de las MIPYMES y
- c) El mejoramiento del ambiente para hacer negocios mediante el apoyo a iniciativas orientadas a mejorar las normativas existentes.

Además se busca con ello apoyar el proceso de fortalecimiento patrimonial de las pymes. Tal efecto, tiene las siguientes funciones:

- Promover y estimular el desarrollo de las PYMES con potencial para convertirse en competitivas.
- Promover la inserción de las PYMES en los procesos globales de producción y que sean parte de cadenas de producción;

- Promover el desarrollo de las PYMES innovadoras y eficientes en áreas relacionadas con la biodiversidad, servicios ambientales y nueva economía;
- Complementar los diferentes programas y actividades que se desarrollan en materia de apoyo al desarrollo microempresarial.

4.4.2 Sistema de Control

Además de la asistencia técnica en temas financieros, donde se pretende ofrecer un instrumento de consulta para los microempresarios-clientes del sistema financiero, se propone además un sistema de control, cuya implementación tendrá como objetivo efectuar la verificación de la información proporcionada por el microempresario al momento de solicitar su crédito, y determinar si las políticas de créditos y normas específicas se cumplen en el otorgamiento de créditos, marcando control interno, y así evitar riesgos innecesarios.

La política crediticia debe contener un programa general con respecto al alcance y distribución de créditos, así como la manera en la cual los créditos son otorgados, procesados y cobrados. Una buena política crediticia debe proporcionar la oportunidad para que los funcionarios de crédito presenten a consideración del directorio o su comité, créditos que ellos consideren prudentes y convenientes para la entidad dentro de las pautas establecidas. Esta flexibilidad debe ser rápida y adecuada a condiciones cambiantes.

Se debe considerar otros factores internos, tales como: quien debe o puede otorgar el crédito, en que cantidad y que estructura normativa debe ser utilizada para asegurar el cumplimiento en las pautas y procedimientos establecidos por la institución.

Los integrantes del sistema deben ser personas con experiencia en evaluación crediticia comprobada dentro de la institución, (puede ser uno de los auditores internos de la institución financiera) ese bagaje de conocimientos le permitirá analizar la documentación y condiciones en la que se ha concedido el crédito.

El auditor debe inspeccionar las garantías que respaldan las operaciones de los clientes, en forma periódica, con el propósito de verificar su existencia, estado de

conservación y cobertura apropiada respecto a las operaciones que amparan su crédito.

El auditor interno debe incluir en un resumen los riesgos existentes frente a las garantías reales, analizando los avalúos, los registros de ingresos y los reportes de inspección.

4.4.3 Resultados

El microcrédito desde el punto de vista del BG, se ubica en tercer lugar entre los créditos concedidos por esta institución, a pesar de que los Guayaquileños creen que es un banco líder entre las entidades financieras del país y más que nada para Guayaquil, es precisamente el liderazgo y su trayectoria histórica que lo posiciona como un banco más cercano a ellos, eficiente y confiable; sin embargo, este banco se enfoca más a los créditos comerciales y de consumo, por lo que los guayaquileños se ven obligados a buscar otros medios como fundaciones o cooperativas que le ayuden a acceder a un microcrédito.

Entonces, podría decirse que el BG, no ha dejado de otorgar créditos a sus clientes y no clientes, pero la mayoría de estos préstamos están enfocados a los créditos comerciales y de consumo, lo que hace que lidere como uno de los mejores bancos del Ecuador. En si el enfoque del microcrédito desde el punto de vista de esta institución, se más enfocada en captar clientes y obtener utilidades por medio de los préstamos comerciales, de consumo, tarjetas de crédito y depósitos en cuentas de ahorros, etc. que en el microcrédito como tal. Cabe indicar que no lo deja totalmente de lado ya que si brinda a pequeños productores agropecuarios y empresas de comercio exterior buenas opciones para que dispongan de los recursos imprescindibles y las herramientas financieras indispensables para el desarrollo de sus negocios, sin embargo obtener un microcrédito se ha vuelto muy engorroso debido a tantos requisitos para su obtención.

El microcrédito en Guayaquil, por el periodo analizado 2002 a 2007, si aportó al desarrollo económico de ésta ciudad, más que nada porque al cerrar el año 2007 la tasa de desempleo fue de 7,04% lo cual indica que bajó respecto al año 2006 que fue

de 8,64, sin embargo la no solo la banca y el sistema financiero del país, sino también fundaciones interesadas en ayudar a las personas de bajos recursos económicos quienes son las que menos acceso tienen para obtener un crédito en la banca.

CONCLUSIONES

En conclusión podría considerarse que las personas y microempresas empiezan a tener una cierta cultura financiera y buscan alternativas de empleo, en vista a la grave crisis económica por la que atraviesa el país, lo que abre posibilidades de ir accediendo al fortalecimiento a la capacitación para emprender un negocio.

Por otro lado el microcrédito tiene una inclinación comercial; puesto que lo que se quiere llegar a obtener de ellos es emprender un negocio, sin embargo, estos microcréditos otorgados por la banca para el año 2006 fueron de USD 858' millones de dólares y para el año 2007 bajaron a USD 772' millones dólares, lo cual indicaría que a pesar de que estos créditos otorgados por la banca a pequeños empresarios bajaron, el desempleo no incrementó, aludiendo que la gente busca otras alternativas de acceder a un microcrédito con tasas de interés accesible que les permiten poder cumplir con sus obligaciones con terceros.

Al considerar al BG como la institución que permita verificar si esta brinda las facilidades para la obtención de un microcrédito, los resultados obtenidos no fueron los que se esperaban, puesto que ésta institución, tiene otras alternativas de créditos para los cuenta no cuenta ahorristas, sin embargo no lo deja de lado a pesar que para el término del año 2007 los microcréditos otorgados por este banco fueron inferiores a los años 2005 y 2006.

La banca considera que para obtener un microcrédito por los varios fines que éste persigue primero debe de existir la incorporación del ahorro en el sistema, inculcar el hábito de ahorrar en los beneficiarios, les permitirá aprender a manejar su dinero y les da cierta protección contra eventos inesperados; por otro lado, los ahorros son una fuente de recursos, más barata que los préstamos de la banca comercial, que permite atraer nuevos prestatarios quienes, a su vez, proporcionan más recursos con sus ahorros, todo lo cual fortalece la sustentabilidad del sistema y disminuye su dependencia de recursos externos; y el financiamiento parcial de los préstamos con ahorros de los beneficiarios aumenta la motivación para su repago.

Es tan importante considerar que a pesar que las personas y microempresas que empiezan a tener una cierta cultura financiera, un historial como sujetos de crédito y un incremento de sus ingresos, tienen pocas posibilidades de ir accediendo a los intermediarios financieros tradicionales, puesto que el modelo político para obtener un microcrédito es muy engorroso y las tasas de intereses son muy altas comparadas con las tasas brindadas por fundaciones y sumado a esto los gastos administrativos y por comisiones que la banca cobra.

La manera típica de como funciona el microcrédito otorgado por la banca es dando un préstamo pequeño, cuyo monto está determinado por la capacidad de pago del prestatario, durante un período corto. Una vez pagado el primer préstamo, el prestatario puede optar por un segundo préstamo mayor, ya que ha aprendido a gerenciar sus inversiones y ha demostrado ser buen pagador. Si el beneficiario continúa pagando puntualmente puede optar a préstamos cada vez mayores. El tamaño máximo del próximo préstamo se determina por el desempeño en los pagos, declinando en una cantidad previamente establecida por cada cuota no pagada a tiempo. Se fija un número máximo de cuotas no pagadas a tiempo que hacen que el beneficiario deje de ser elegible para nuevos préstamos. Este mecanismo de control de pago es dinámico, y se recurre a él porque los pobres no tienen activos que puedan ser utilizados como colateral, lo cual representa uno de los principales obstáculos para acceder a los préstamos del sistema bancario institucional.

Resumiendo, los programas de microcrédito tienen la ventaja de ser focalizados y fomentar la participación ciudadana. Para asegurar su éxito es fundamental que los mismos sean sustentables, eficaces y eficientes. Y una de las características más importantes del microcrédito es que va más allá de la simple provisión de servicios financieros a familias pobres.

RECOMENDACIONES

A fin de lograr que el microcrédito ocupe uno de los primeros puestos dentro de la banca ecuatoriana podría recomendarse que se consideren aspectos como los siguientes:

- Que el gobierno tome cartas en el asunto para que la banca no cobre intereses altos a este tipo de crédito, más aún cuando se trata de personas que viven en barrios marginales que quieren emprender su negocio propio.
- Apoyar a las mujeres que son madres solteras las cuales constituyen un objetivo común en los programas de microcrédito, ya que ellas han demostrado ser mejores empresarias que los hombres; sin embargo ellas tienen un acceso más limitado al crédito porque generalmente los activos que podrían servir de colateral están registrados a nombre de sus maridos; el ingreso percibido por las mujeres usualmente tiene un mayor impacto sobre el bienestar de la familia; el microcrédito no sólo mejora la situación financiera de la mujer sino que mejora su posición en la familia y la sociedad, su autoestima y su poder de decisión. Por ello, muchos programas de microcrédito tienen un enfoque de género para que las mujeres tengan las mismas oportunidades que los hombres.
- Crear microempresas como una estrategia para generar empleos de mejor calidad en sectores de bajos ingresos económicos, a través de un método más eficaz y eficiente comparado con los que se han realizado a la fecha. Esta metodología permitirá crear microempresas sustentables mediante las cuales se mejorará el nivel de vida del emprendedor y su familia y, la de los trabajadores que contrate.
- Crear microempresas sustentables con un mínimo costo financiero
- Generar fuentes de trabajo en las comunidades, promoviendo cultura emprendedora.
- Generar redes de apoyo de tipo técnico y financiero para la inserción de los emprendedores en la actividad económica.

- Elegir participantes por medio del análisis de actitudes y habilidades emprendedoras, que tengan la potencialidad de mantener su negocio en el tiempo una vez que termina la ayuda brindada por medio del microcrédito.
- Crear programas de capacitación laboral adecuados, oficios y en gerencia de empresa y gestión empresarial enfocado al sector microempresarial (para jóvenes, mujeres, jefas de hogar y otros), financiados por los gobiernos locales (municipios – juntas parroquiales)
- Identificar, entre pobres y marginados, los potenciales beneficiarios.
- Evaluar actividades productivas rentables para los respectivos negocios.
- Proveerles crédito o donación de capital.
- Efectuar seguimiento, suministrando asesoría en gerencia y marketing; además, en muchos casos, crearles fondos compradores - revendedores para resolverles, transitoriamente, su inexperiencia en ventas.

BIBLIOGRAFÍA

1. Drucker, Peter F., La Gerencia de Empresas. Editorial Sudamericana. Buenos Aires, Argentina. 1991.
2. Drucker, Peter F., La Gerencia Efectiva. Editorial Sudamericana. Buenos Aires, Argentina. 1990.
3. González-Vega, C., Prado y Miller, T.: El reto de las microfinanzas en América Latina: la visión actual. Corporación Financiera Nacional, Caracas, 2002.
4. Horovitz, Jaques., La satisfacción total del cliente. Editorial Mc Graw-Hill. España.
5. Huang, Gregorio. Dr., Microcréditos sus antecedentes y las perspectivas, 2004.
6. Larrea, C.; The Mirage of development: oil, employment, and poverty in Ecuador 1972 - 1990, Tesis doctoral, York University, Ontario, 1992.
7. Malo, M.; "La Cooperación y la Economía Social", Economía Social: Precisiones conceptuales y algunas experiencias históricas, Editorial Altamira, Buenos Aires, 2003.
8. Olivera, J. "Teoría Económica y Sistema Cooperativo", Economía Social: Precisiones conceptuales y algunas experiencias históricas, Editorial Altamira, Buenos Aires, 2003.
9. Proyecto Salto, Manual de Políticas para Microcrédito, Microfácil, USAID, Ecuador, Septiembre 2004.
10. Red Financiera Rural: Presentación Institucional, Evolución y Perspectivas de las Microfinanzas en el Ecuador, Quito, Noviembre 2002.
11. Red Financiera Rural: Presentación Institucional, "Retos de las Instituciones de Microfinanzas en el Ecuador, en una industria en Pleno Crecimiento", Quito, Noviembre 2004.
12. Shapleigh, Alexander, Fernández, Fernando; Microfinanzas en Ecuador-Proyecto Salto; Editorial Gammaprint, Ecuador, 2003.
13. Thierauf, Robert J., Auditoría Administrativa, Editorial Limusa. México. 1995
14. Torres, L., "El microcrédito empresarial en el Ecuador", Fundación Avanzar, No. 11, Quito, 2002.

Revistas y Diarios:

15. Diario El Financiero, enero del 2005.
16. Revista Gestión, diciembre del 2005 y junio del 2006.
17. El Universo mayo 2007.

Páginas Web consultadas:

18. www.superban.gov.ec
19. Red Financiera Rural: Disponible en www.rfr.org.ec
20. Banco Central del Ecuador (2000): "Dolarización", Publicaciones y actualidad. Disponible en www.bce.fin.ec.
21. Encuesta del Proyecto Salto año 2005. Disponible en www.salto-ecuador.com
22. Encuentro de Microfinanzas: el microcrédito en el Ecuador. Disponible en www.flacso.org.ec/html/microfinanzas.html
23. Documentación y requisitos que solicitan las Instituciones Financieras para aplicar a un microcrédito. Disponible en:
<http://www.bancoamazonas.com/portal/index.jsp>
<http://www.bancodelaustro.com>
<http://www.bancodelosandes.com.ec>
<http://www.bolivariano.com/main.asp>
<http://www.bgr.com.ec>
<https://hosting.pichincha.com/bgr/archivos/costosServicios.pdf>
<http://www.bancoquayaquil.com/bcogy>
<http://www.bancointernacional.com.ec/bcointernacional/productosP.jsp>
http://www.bancodellitoral.com/html/productos_servicios.htm
<http://www.delbank.fin.ec/tarserv.html>

GLOSARIO DE TÉRMINOS

AID

Agencia Internacional de Desarrollo de Estados Unidos

BCE

Banco Central del Ecuador

COAC

Cooperativas de Ahorro y Crédito

DGCOAC

Dirección General de Cooperativas

LGC

Ley General de Cooperativas

LGISF

Ley General de Instituciones del Sistema Financiero

PYMES

Pequeña y mediana empresa

SUPERBCOS

Superintendencia de Bancos

RFR

Red Financiera Rural

Anexos

Anexo.- 1 – Capítulo 1

Estructura del Microcrédito

Tasa de Interés: A todos los microcréditos del BG se aplica la tasa máxima convencional publicada por el Banco Central del Ecuador y se calculará el interés en base a los saldos de capital.

La tasa de interés es fija para todos los microcréditos menores de un año y reajutable semestralmente para los créditos mayores a un año. La tasa es reajutable cada semestre.

Estas tasas de interés serán fijadas y revisadas de acuerdo a la rentabilidad del programa y a las condiciones del mercado.

Comisiones: Se cobran dos comisiones:

- Comisión de Crédito, que se define como la recuperación de los gastos incurridos en la promoción, papelería, transporte, etc. Se cobra en el momento del desembolso sobre el monto principal.
- Comisión de Administración, que es el resarcimiento de los gastos de análisis, seguimiento, recordatorios y cobranzas de la cartera de crédito.

Las comisiones serán propuestas y actualizadas por el Gerente Nacional de la Microempresa y aprobadas por la Primer Vicepresidencia Ejecutiva.

Los clientes con clasificación 1, con experiencia mínima de 18 meses y habiendo cumplido sus pagos satisfactoriamente durante el período, serán beneficiados con una comisión preferencial en las nuevas operaciones de crédito.

Recargos por mora: En caso de atrasos en el pago de sus obligaciones, el cliente debe pagar las penalidades por ley, las cuales están de acuerdo a la tabla de multas de cobranzas aplicado a todos los productos de BG.

Impuestos: El cobro del impuesto SOLCA, del 1% se hace efectivo en el momento del desembolso.

Seguro de desgravamen: (0.45% anual sobre el monto principal del crédito)

Seguros básicos: Los créditos con garantía prendaria tradicional y /o hipotecaria requieren seguro según disposición de la Superintendencia de Bancos, (0.35% anual).

Reconocimiento de firmas: El cobro será de US\$10,00 y se efectivizará en el momento del desembolso.

Plazos: Para capital de operación el plazo mínimo es de 90 días. Para clientes con buena experiencia en el BG y/o clasificación A, la Central de Riesgos el plazo máximo será de 360 días.

Para clientes con calificación A, el plazo máximo es de 24 meses. Clientes con calificación B y aquellos que no constan en la misma por carecer de antecedentes crediticios y que cumplan los parámetros de evaluación establecidos, el plazo máximo del primer crédito no debe exceder los 12 meses.

Garantías: Las operaciones de microcrédito estarán respaldadas por la garantía quirografaria, prendaria (tradicional y no tradicional), o hipotecaria, de acuerdo al monto solicitado, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tipos de Garantía

Quirografario o sobre firmas (Garante)	Se exige para todos los créditos < USD 5.000,00. Si no hay garantía prendaria tradicional o hipotecaria, requiere garante personal y la prenda no tradicional
Prendaria no tradicional	A todos los créditos < USD 5.000,00
Prendaria Comercial ordinaria no inscrita	Se requiere en todos los créditos donde no haya garantía prendaria tradicional o hipotecaria
Prendaria tradicional	Créditos > USD 5.000.00 Además es necesaria la Garantía quirografaria
Hipotecaria	Créditos > USD 5.000.00 Además es necesaria la Garantía quirografaria

Fuente: BG

Forma de desembolso: Se realiza un solo desembolso, en la cuenta de ahorro a nombre del cliente o a través de un cheque de caja a nombre del proveedor a solicitud del deudor.

Forma de pago: La forma de pago de estos créditos es por medio de cuotas mensuales iguales compuestas por capital, intereses, recargos y seguros. La aplicación de los pagos es de acuerdo al siguiente orden: pago de intereses por mora, comisión por gestión de mora, pago de intereses adeudados, seguros y pago de capital.

Anexo.- 2 – Capítulo 2

Personas responsables en el otorgamiento de un crédito.

Gerente Nacional de la Banca de Microempresa.- Dirige, coordina y controla la gestión y el desarrollo de los productos de microcrédito a nivel nacional. Es responsable de elaborar y enviar un reporte mensual sobre la colocación de créditos, la calidad de la cartera y el desempeño general del producto.

Gerente de Sucursal.- Aprueba dentro de los límites establecidos por el comité de crédito, es responsable de dar apoyo administrativo y operativo a los oficiales de crédito en las agencias que corresponden a su región.

Supervisor de producto.- Monitorea y controla a los oficiales de microcrédito asignados, apoyándolos en las visitas de campo: venta, relevamiento, seguimiento, recuperación y cobranza.

Oficial de microcrédito.- Es un funcionario responsable de la atención, promoción, análisis, recomendación, seguimiento, cobro administrativo y prejudicial del microcrédito. Es responsable de la recomendación de otorgamiento y de la administración de la cartera asignada.

Oficial de producto.- Brinda información presencial y telefónica al usuario en las agencias, verifica la situación de riesgo del usuario en el momento que desea aplicar, orientar a los clientes actuales y potenciales sobre sus inquietudes y necesidades, recepta y registra las solicitudes de crédito con toda la documentación.

Asistente de Microcrédito.- Ingresar los datos de la solicitud y demás formularios al sistema, elabora los contratos de préstamo, tablas de amortización, la hoja de operación y con toda la documentación de respaldo envía al oficial de producto para la firma respectiva.

Jefe de Agencia.- Responsable de dar apoyo administrativo y operativo a los oficiales de crédito.

Área Legal y cobranzas.- Revisa la instrumentación de la documentación de las garantías prendaria y tradicional del deudor y garante. Es responsable del cobro judicial de los créditos con mora mayor a 45 días, ejecuta las demandas judiciales de los créditos, gestiona todas las acciones del proceso de ejecución hasta efectuar el embargo de bienes. Ingresará además sus comentarios sobre la recuperación de los créditos.

Anexo.- 3 – Capítulo 2

Aplicación de encuestas para medir la satisfacción del servicio.

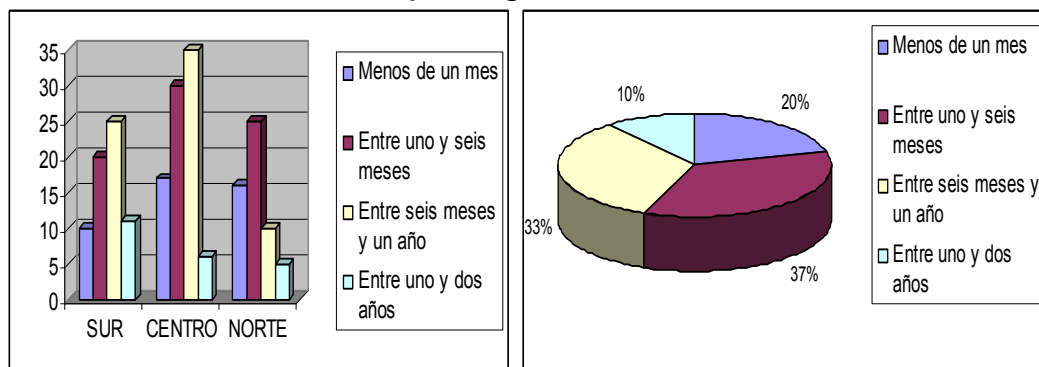
1. ¿Hace cuanto tiempo el Banco de Guayaquil le otorgó su primer Microcrédito?

El 37% de los encuestados le otorgaron su primer crédito entre 1 y 6 meses, el 33% entre 6 meses y un año, el 20% menos de un mes y el 10% entre uno y dos años, como se puede apreciar en el gráfico

Tiempo otorgamiento crédito

	Sur	Centro	Norte	Total
Menos de un mes	10	17	16	43
Entre uno y seis meses	20	30	25	75
Entre seis meses y un año	25	35	10	70
Entre uno y dos años	11	6	5	22
Total	66	88	56	210

Tiempo otorgamiento crédito



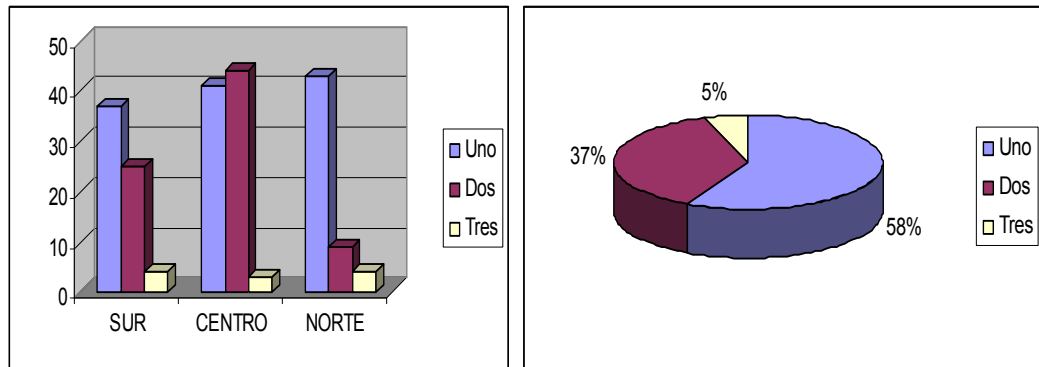
2. ¿Cuántos Microcréditos ha obtenido en total?

Se puede observar que el 58% han obtenido un microcrédito, el 37% han obtenido dos y el 5% han obtenido tres créditos.

Cantidad de microcréditos concedidos

	SUR	CENTRO	NORTE	TOTAL
Uno	37	41	43	121
Dos	25	44	9	78
Tres	4	3	4	11

Cantidad de microcréditos concedidos



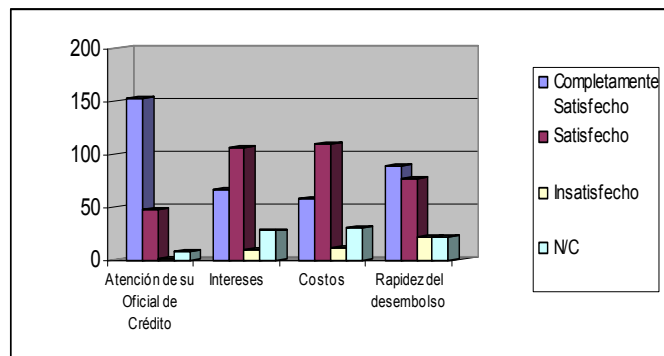
3. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con los siguientes aspectos?

En esta pregunta se puede observar que el grado de satisfacción es alto en relación a la atención del oficial de crédito, seguido por la rapidez en el desembolso y en un menor grado en intereses y costos, como se puede apreciar en el siguiente grafico:

Grado de satisfacción

	Completamente Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	N/C	TOTAL
Atención Oficial /Crédito	152	48	2	8	210
Intereses	66	106	10	28	210
Costos	58	110	11	31	210
Rapidez del desembolso	89	77	22	22	210

Grado de satisfacción



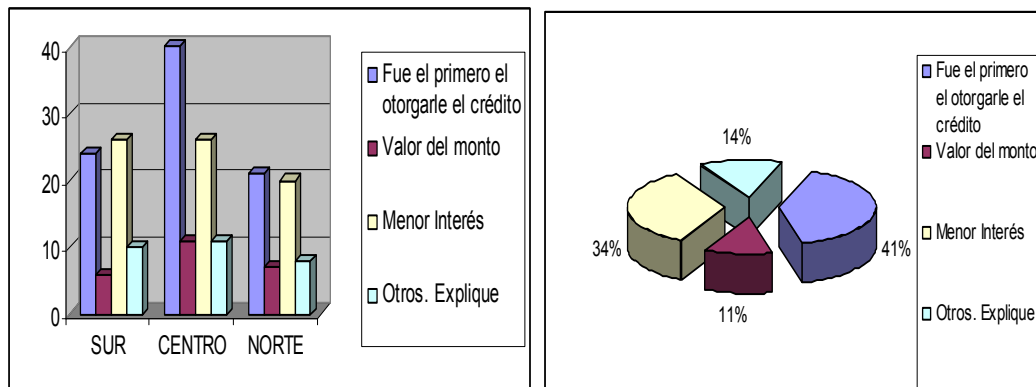
4. En comparación con otras alternativas que se le presentaron de obtener un Microcrédito, ¿Por qué prefirió el Banco de Guayaquil?

En esta pregunta, el 41% de los encuestados prefieren al BG por ser el primero en otorgarle un crédito, un 34% contestó que su preferencia se debe al menor interés que ofrece el banco, el 11% por el valor del monto otorgado, y un 14% por diversas razones.

Preferencia

	SUR	CENTRO	NORTE	TOTAL
Fue el primero en otorgarle el crédito	24	40	21	85
Valor del monto	6	11	7	24
Menor Interés	26	26	20	72
Otros. Explique	10	11	8	29

Preferencia



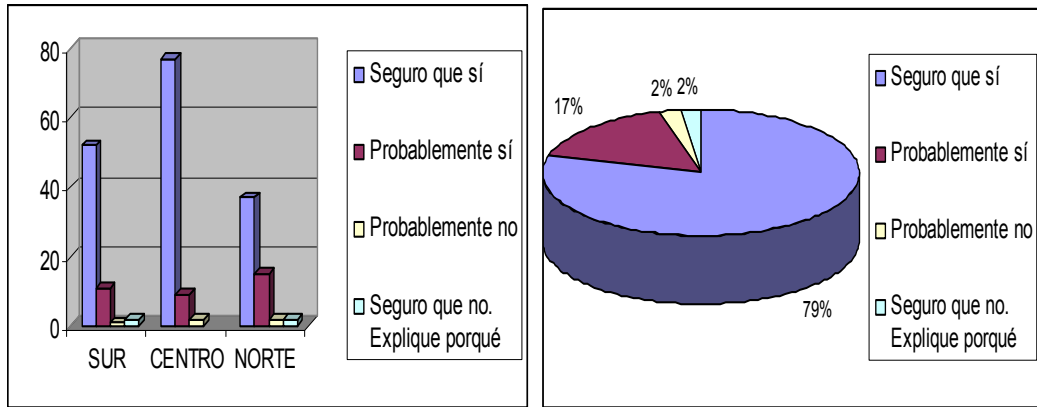
5. ¿Le gustaría obtener un nuevo microcrédito?

Se observa que el 79% de los encuestados tiene la intención de solicitar un nuevo crédito, mientras que un 19% no está seguro de hacerlo, un 2% está completamente seguro que no lo hará nuevamente.

Intención de solicitar nuevo crédito

	SUR	CENTRO	NORTE	TOTAL
Seguro que sí	52	77	37	166
Probablemente sí	11	9	15	35
Probablemente no	1	2	2	5
Seguro que no	2		2	4

Intención de solicitar nuevo crédito



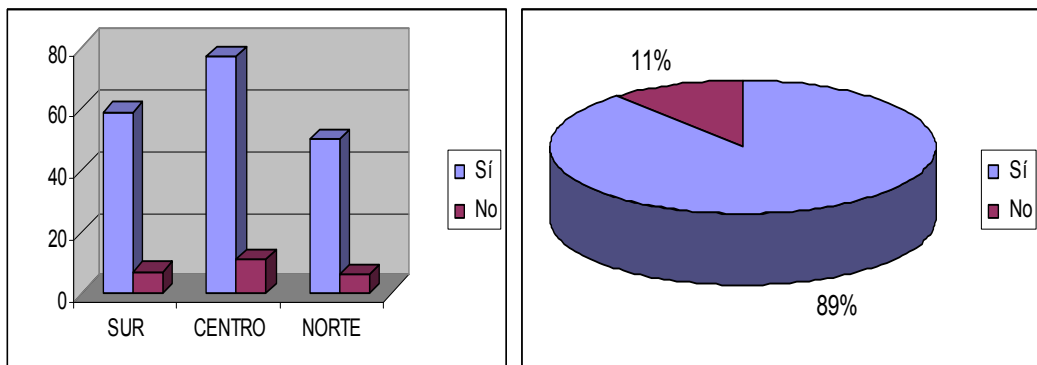
6. ¿Ha recomendado o recomendaría usted obtener un Microcrédito con el Banco de Guayaquil a otras personas?

El 89% de los encuestados tiene la intención de recomendar el servicio de Microcrédito que ofrece la entidad bancaria, mientras que el 11% prefiere no hacerlo.

Intención de recomendar el servicio

	SUR	CENTRO	NORTE	TOTAL
Sí	59	77	50	186
No	7	11	6	24

Intención de recomendar el servicio



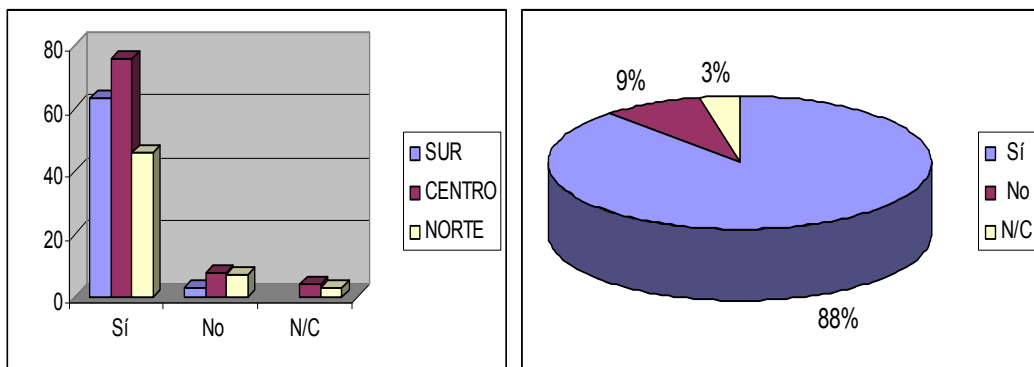
7. ¿Todos sus pagos han sido aplicados oportunamente a la obligación contraída con el Banco de Guayaquil?

El 88% de los encuestados respondió que sus pagos han sido aplicados a su obligación contraída, el 9% contestó que no fueron aplicados a su deuda y el 3% prefirió no contestar a la pregunta.

Aplicación de pagos a la deuda contraída

	SUR	CENTRO	NORTE	TOTAL
Sí	63	76	46	185
No	3	8	7	18
N/C		4	3	7

Aplicación de pagos a la deuda contraída



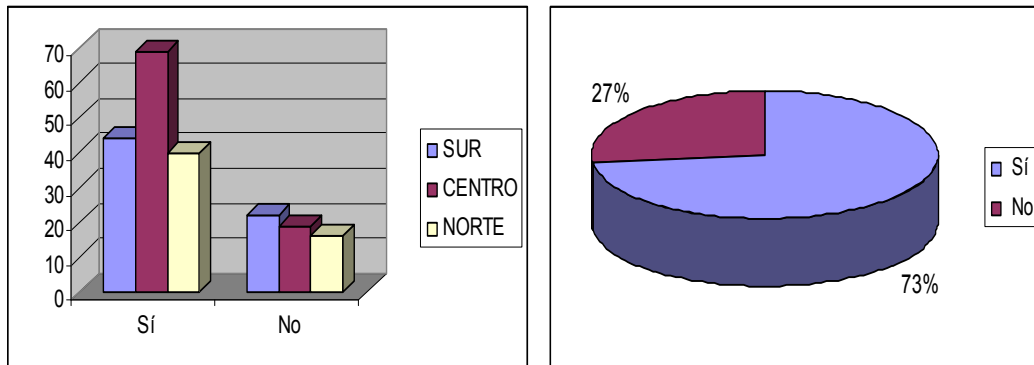
8. Los montos que le aprobó el Banco de Guayaquil, mediante el Microcrédito ¿cubrieron las necesidades de capital de trabajo de su microempresa?

En esta pregunta se observa que el 73% considera que el crédito concedido cubrió su necesidad de capital de trabajo, mientras que el 27% no lo cree así.

Expectativa de Microcrédito cumplida

	SUR	CENTRO	NORTE	TOTAL
Sí	44	69	40	153
No	22	19	16	57

Expectativa de Microcrédito cumplida



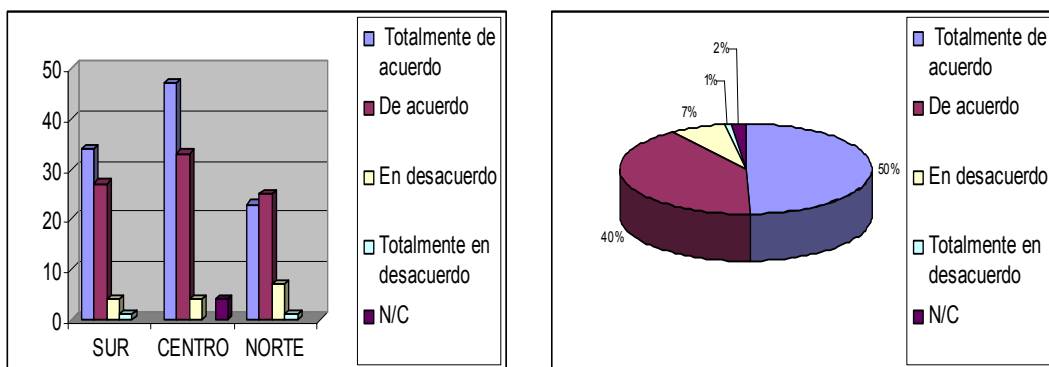
9. En base a su experiencia con el producto Microcrédito ¿Considera usted que el Banco de Guayaquil otorga un producto competitivo?

El 50% de los encuestados está totalmente de acuerdo de que el banco brinda un producto competitivo, el 40% está de acuerdo, el 7% está en desacuerdo con este criterio, el 2% está totalmente en desacuerdo y 1% no contestó a la pregunta.

Percepción si el producto es competitivo

	SUR	CENTRO	NORTE	TOTAL
Totalmente de acuerdo	34	47	23	104
De acuerdo	27	33	25	85
En desacuerdo	4	4	7	15
Totalmente en desacuerdo	1		1	2
N/C		4		4

Percepción si el producto es competitivo



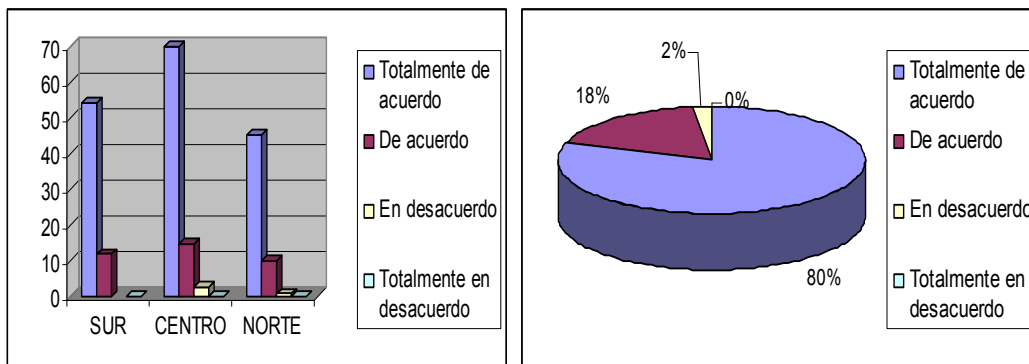
10. ¿Considera usted que su Oficial de Crédito conoce bien el producto que le ofrece?

El 80% de los encuestados está totalmente de acuerdo en esta percepción, el 18% solo está de acuerdo y el 2% cree que el oficial de crédito no conoce bien el producto.

Percepción si el Oficial de Crédito conoce el producto

	SUR	CENTRO	NORTE	TOTAL
Totalmente de acuerdo	54	70	45	169
De acuerdo	12	15	10	37
En desacuerdo		3	1	4
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0

Percepción si el Oficial de Crédito conoce el producto



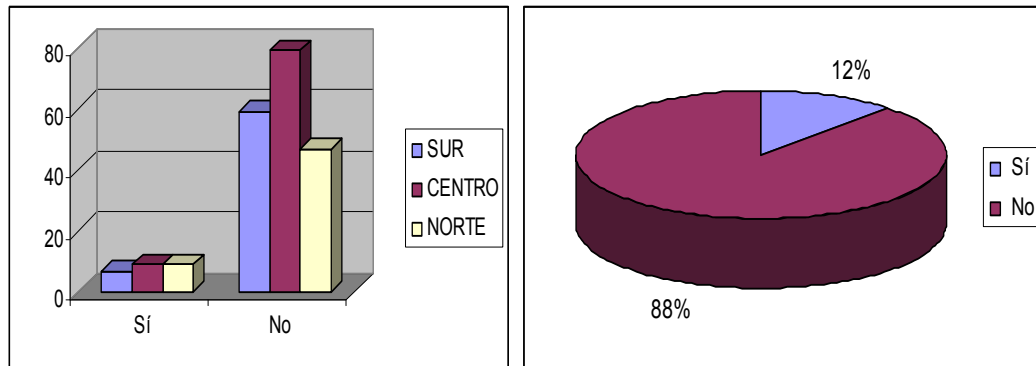
11. ¿Ha tenido usted algún problema a la hora de obtener un Microcrédito?

Se puede observar que el 88% no ha tenido problemas al obtener un microcrédito, mientras que el 12% asegura haberlo tenido.

Problemas al obtener un microcrédito

	SUR	CENTRO	NORTE	TOTAL
Sí	7	9	9	25
No	59	79	47	185

Problemas al obtener un microcrédito



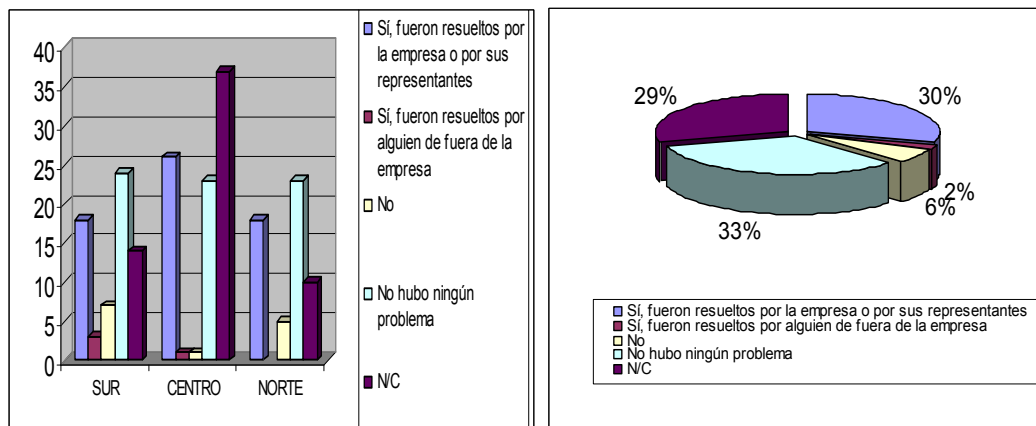
12. ¿Se resolvieron esos problemas de forma satisfactoria para usted?

El 33% contestó que no hubo ningún problema, el 30% de los encuestados respondió que fue resuelto su problema por alguien del banco, un 29% no contestó a la pregunta, un 6% contestó que no fue resuelto, y un 2% se lo resolvió alguien fuera de la institución.

Problemas resueltos satisfactoriamente

	SUR	CENTRO	NORTE	TOTAL
Sí, fueron resueltos por la empresa o por sus representantes	18	26	18	62
Sí, fueron resueltos por alguien de fuera de la empresa	3	1		4
No	7	1	5	13
No hubo ningún problema	24	23	23	70
N/C	14	37	10	61

Problemas resueltos satisfactoriamente



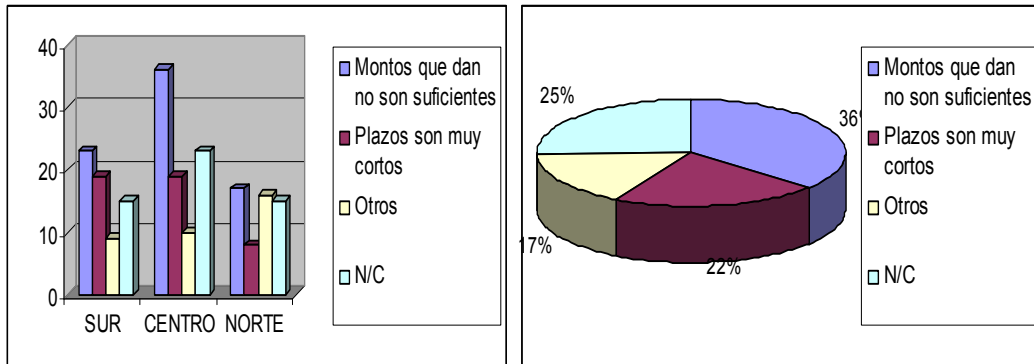
13 ¿Hay alguna cosa que le gustaría decirle al Banco de Guayaquil referente a su Microcrédito que no le hayamos preguntado en esta encuesta?

Es importante resaltar que en esta pregunta un 36% opinó que los montos que dan no son suficientes, un 22% están en desacuerdo con los plazos otorgados, un 25% no contestó a la pregunta y un 7% hizo sugerencias varias.

Sugerencias al Banco

	SUR	CENTRO	NORTE	TOTAL
Montos que dan no son suficientes	23	36	17	76
Plazos son muy cortos	19	19	8	46
Otros	9	10	16	35
N/C	15	23	15	53

Sugerencias al Banco



Anexo.- 4 – Capítulo 4

Diseño del Plan Piloto para la capacitación a microempresarios

La convocatoria se realizará por medio de invitaciones dirigidas a los microempresarios dispuestos a recibir capacitación para fortalecer su negocio y darle nuevas herramientas de trabajo para mejorarlo; esta invitación se lo diseñará como un formulario en el cual se indicará el propósito de las clases y las actividades que se realizarán, horarios, etc.

Los grupos de trabajo se conformarán mediante el procedimiento de mezcla aleatoria tomando en cuenta que el 49% son mujeres y 51% son microempresarios hombres. Además se trabajará con la metodología de “lluvia de ideas” con la participación de un moderador que facilitará el cumplimiento del objetivo planteado en el comienzo.

El taller se dividirá en dos sesiones, la primera para establecer el inventario de necesidades de las Pymes, percibidas por los participantes, la segunda pretende dar un primer esbozo de solución a las necesidades inventariadas.

En el marco del programa los participantes trabajaran durante las horas de clases en el desarrollo de diversas capacidades de emprendimiento. Así, el grupo compuesto por comerciantes, artesanos, reposteras, y emprendedores, adquirirán diversas herramientas para potenciar tanto el inicio del negocio, como en su fase de desarrollo.

Este programa, alcanzará un fuerte impacto social, pues tiene la finalidad de mejorar la competitividad de la microempresa.

Los cursos se iniciarán a partir de diciembre del 2008, se desarrollarán en dos o tres módulos semanales, y pueden acceder además familiares de los microempresarios. Adicionalmente, el programa está abierto hacia trabajadores dependientes del microempresario.

Los interesados pueden optar libremente a cualquiera de los cursos, sin importar si está o no relacionado con el rubro de su microempresa. Algunos de los cursos que previamente se establecerán están:

- Mercadeo
- Compras
- Control de Existencias
- Costos
- Registros Contables
- Planificación del Negocio
- Seminarios especiales sobre: Gestión de calidad, higiene y manipulación de alimentos, técnicas de negociación, banquetería y eventos, servicio al cliente, superación personal, entre muchas otras temáticas.

Este tipo de programas de apoyo, pretende mejorar los índices de ventas de las empresas. A continuación se listan las propuestas de solución a las necesidades de las MIPYMES sugeridas:

Información

- Crear un centro de información que permita consultas gratuitas
- Realización de foros de actualización sobre temas de interés.
- Participación a eventos gremiales.
- Eventos de promoción de productos.

Investigación

- Estudio del estado de la identificación y caracterización de las PYMES.
- Banco de datos de proyectos calificando la viabilidad económica del mismo.
- Estudios y análisis de las necesidades del sector.

Capacitación

- Programas de capacitación y tutorías.
- Capacitación, asesoría y acompañamiento.
- Desarrollo de Metodologías, materiales de enseñanza aprendizaje y de asistencia técnica.
- Programa en Gestión Administrativa y Financiera.
- Gestión Tributaria.

- Capacitación a PYMES y pequeños inversionistas en temas contables y financieros.

Consultoría

- Conocimiento de las PYMES sobre quién los puede asesorar.
- Creación de consultorio administrativo, económico y financiero.
- Efectuar seguimiento al manejo de los recursos obtenidos.
- Asistencia técnica en temas financieros.
- Apoyo en la elaboración del plan de negocios y de sus componentes de proyección financiera.

Cultura

- Cambio de actitud y compromiso por parte del empresario con una actitud proactiva al mejoramiento de su negocio.
- Fomentar, fortalecer y acompañar el desarrollo de las PYMES, la formación de grupos de empresas en la producción, comercialización hacia un mercado globalizado, con el fin de fortalecer la economía real de nuestro país.
- Atención personalizada para asesorías.

El campo de necesidades de las PYMES es muy amplio. Existen directrices y propuestas muy exitosas para atender estas situaciones. La mayoría de las soluciones propuestas apuntan a la generación de grandes bloques de programas y actividades que se ofrezcan permanentemente a las PYMES.

Al identificar las variables que determinan el nivel de logros del programa para el microempresario, las instituciones financieras deberán utilizar una herramienta de retroalimentación, que les permita desarrollar la implementación del programa de capacitación a microempresarios de la manera más eficiente.

Para determinar los logros y beneficios del programa se deberá poner en marcha un Plan Piloto en el que se seleccione a 10 microempresarios con las siguientes características:

- Microempresarios con atrasos en sus obligaciones con el banco.
- Microempresarios que hayan obtenido más de dos microcréditos con la institución.
- Microempresarios que han tenido ciertas dificultades en sus negocios en cuanto a su nivel de sus ventas y en la administración de los recursos.

Los microempresarios seleccionados y que recomendamos incluir en el plan piloto son los pertenecientes a los siguientes negocios:

Microempresarios seleccionados para el plan piloto

NOMBRE	SECTOR	TIPO NEGOCIO	No. MICROCREDITOS	SITUACION	PROBLEMA FRECUENTE
1.RESTAURANT COME Y BEBE	SUR	SERVICIO	1	SALDO VENCIDO	POCA VENTA
2.PELUQUERIA PUGA	NORTE	SERVICIO	1	SALDO VENCIDO	MUCHA COMPETENCIA
3.PANADERIA PANDA	SUR	PRODUCCION	1	SALDO VENCIDO	POCA DEMANDA EN EL SECTOR
4.MINIMARKET EL CARACOL	NORTE	COMERCIAL	1	SALDO VENCIDO	DISMINUCION EN LAS VENTAS
5. TALLER ARTESANAL MARLENE'S	CENTRO	PRODUCCION	1	ATRASO EN PAGO	FALTA DE CAPITAL PARA PRODUCIR
6.EBANISTERIA SOTOMAYOR	SUR	PRODUCCION	1	ATRASO EN PAGO	POCA DEMANDA
7. FARMACIA CAJAMARCA	NORTE	COMERCIAL	1	ATRASO EN PAGO	MUCHA COMPETENCIA
8.TALLER MECANICO AUTOLIMPIO	CENTRO	SERVICIO	2	AL DIA EN SUS PAGOS	POCA DEMANDA
9. CONFECCIONES JENNY	SUR	PRODUCCION	2	AL DIA EN SUS PAGOS	FALTA DE CAPITAL PARA PRODUCIR
10. FERRETERIA MACONSA	NORTE	COMERCIAL	2	AL DIA EN SUS PAGOS	COMPETENCIA AGRESIVA

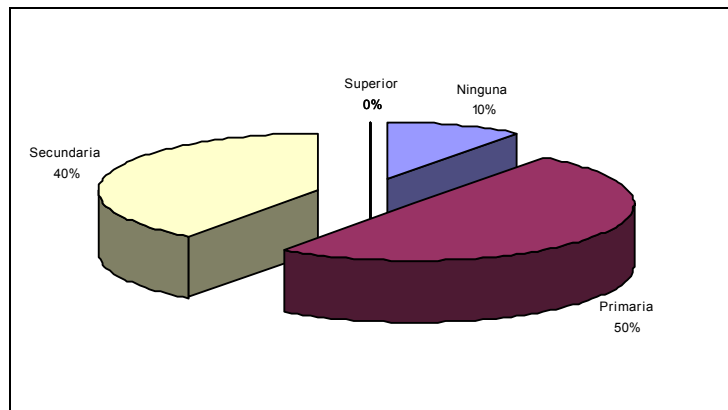
Fuente: Base de Datos - Microfácil

Con esta muestra se pretende obtener resultados estadísticamente significativos, que sirvan de base para determinar si se justifica la ejecución de la propuesta. Para ello, se realizó la siguiente entrevista antes de la puesta en marcha del programa para medir la predisposición, con los siguientes resultados:

Nivel de instrucción de los microempresarios

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Ninguna</i>	1	10
<i>Primaria</i>	5	50
<i>Secundaria</i>	4	40
<i>Superior</i>	0	0
<i>Total</i>	10	100%

Nivel de instrucción



En el gráfico podemos observar que el 50% de los microempresarios seleccionados tienen instrucción primaria, el 40% secundaria y el 10% no tiene ninguna instrucción. Para la puesta en marcha del plan piloto se procederá a dividir a los microempresarios seleccionados en dos grupos para hacer más efectiva la capacitación:

1. Nivel de instrucción primario y
2. Nivel de instrucción secundario.

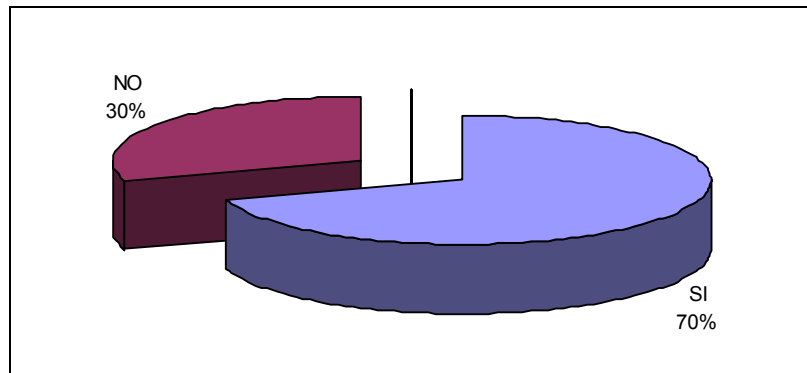
1. ¿En algún momento su nivel académico ha sido un obstáculo para el desarrollo de su microempresa o negocio?

En esta pregunta, el 70% de los microempresarios afirman que su nivel académico ha sido un obstáculo para su desarrollo personal y el de su negocio, el 30% respondió de forma negativa.

Influencia del nivel académico en el desarrollo del negocio

	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	70%
NO	3	30%
Total	10	100%

Influencia del nivel académico en el desarrollo del negocio



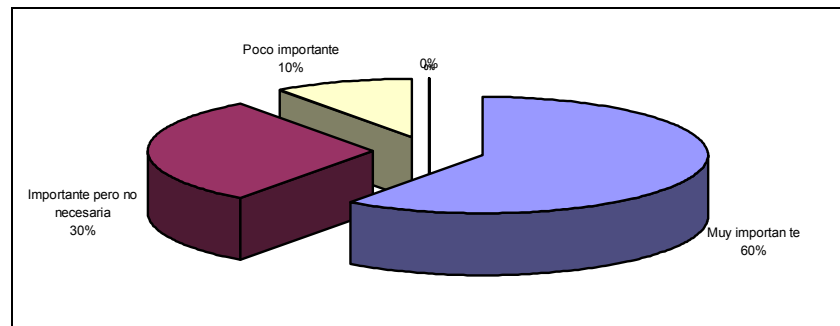
2. ¿Qué tan importante es para Ud. tener un conocimiento general sobre aspectos administrativos, contables o de mercadeo para el desenvolvimiento normal de su negocio?

Aquí se observa que el 60% considera muy importante el tener conocimientos generales sobre aspectos empresariales, el 30% lo cree importante pero no necesario y el 10% lo cree poco importante.

Reconocimiento de la importancia de capacitarse

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Muy importante	6	60
Importante, pero no necesaria	3	30
Poco importante	1	10
Total	10	100%

Reconocimiento de la importancia de capacitarse



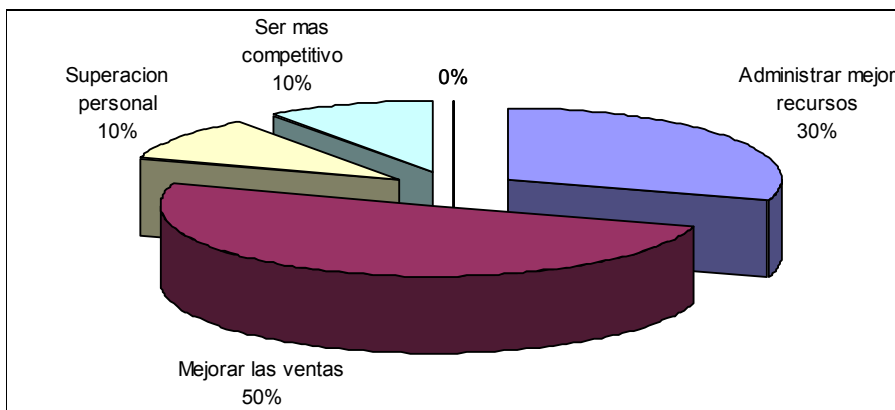
3. ¿En que le favorecería a Ud. el tener mayor conocimiento sobre aspectos relevantes para su negocio?

En esta pregunta se observa que el 50% cree que el tener mayores conocimientos favorecería directamente en las ventas, el 30% para administrar mejor los recursos obtenidos, el 10% para superación personal y otro 10% para ser más competitivo.

Expectativas sobre la capacitación

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Conocer cómo administrar mejor mis recursos	3	30
Mejorar las ventas	5	50
Superación personal	1	10
Ser más competitivo	1	10
Total	10	100%

Expectativas sobre la capacitación



DISEÑO DE PLAN PILOTO PARA LA CAPACITACIÓN A MICROEMPRESARIOS

El escaso conocimiento de los microempresarios en cuestiones administrativas, ventas, y en la adecuada utilización de sus recursos incide en el cumplimiento de sus obligaciones crediticias con la institución financiera, por lo que amerita que se diseñe un plan piloto que trate esta problemática, basándose en una metodología activa que permita involucrar directamente a los microempresarios en este conocimiento concreto.

Se aspira tratar de concienciar a los microempresarios no solo para que conozcan la problemática de su negocio- en qué tipo de negocio están, cuales son sus competidores, y qué hacer para mejorar el servicio o su producción, sino también para que sus acciones procuren su desarrollo económico y social.

Mediante el empleo de esta propuesta, permitirá que los clientes-microempresarios tomen decisiones correctas a favor de sus negocios y sepan las consecuencias de sus actos, evitando así problemas de rendimiento y liquidez.

Por este motivo se presenta una guía que permita la aplicación de un plan piloto para poner a prueba todas las fases del programa de capacitación para asegurar el éxito de la implementación de este programa en Abril del próximo año.

PLAN DIDÁCTICO

1.- DATOS INFORMATIVOS:

Institución:	Financiera
Instructor (a):	Empleado de la Institución
No. De alumnos:	10
Horarios:	Lunes, Miércoles, Viernes, 18h00 – 20h00
Lugar:	Piso Oficina

2.- DIAGNÓSTICO

En este proceso se pretende determinar las necesidades de información que presentan los asistentes, mediante una encuesta sencilla. Se establece que los microempresarios seleccionados se encuentran predispuestos a recibir capacitación.

3.- SELECCIÓN DE TEMAS Y SUBTEMAS

Los temas y subtemas son seleccionados a través de la encuesta realizada, donde se encuentra que los más sobresalientes son:

- Técnicas de ventas y negociación
- Servicio al cliente
- Planificación del Negocio
- Pautas Administrativas y contables
- Compras y Control de Existencias
- Competitividad

Durante el proceso, se realizarán las siguientes actividades:

- Evaluación de nivel de conocimientos relacionados con los temas seleccionados.
- Charlas motivacionales para estimular el interés del microempresario acerca del o los temas a tratarse.
- Plantear situaciones reales de la vida cotidiana para graficar y facilitar la comprensión en los asistentes en un tema específico.
- Permitir el análisis, pensamiento reflexivo y crítico de los microempresarios.

- Usar materiales audiovisuales, películas, videos, documentales para propiciar el interés en los asistentes.
- Comprender y aplicar los contenidos de cada tema y subtemas del programa.
- Relación de conocimientos teóricos-prácticos y su aplicación en la vida cotidiana de los negocios.

Se aplica la evaluación formativa considerando diversos aspectos de actuación y trabajo del asistente. Así mismo se evalúan los logros alcanzados en el desarrollo del programa.

El plan piloto es factible porque en su elaboración se establece un modelo operativo viable que brinda una solución al problema. Además el banco no necesita invertir gran cantidad de dinero, solo la colaboración de un empleado del banco con experiencia en este campo, en cuanto al local, no se requiere alquilar porque se lo realizará en las instalaciones del banco. Este proyecto, además, es original y creativo, contando con el material didáctico necesario y los equipos y mobiliario adecuado para llevar a cabo el programa.

Con la aplicación de este plan piloto se logrará:

- Mayor y mejor nivel de conocimientos en los microempresarios.
- Promover el interés en el desarrollo microempresarial.
- Que el microempresario se motive en investigar temas relacionados con su negocio.
- Que el microempresario utilice los conocimientos adquiridos como hábito de vida a fin de evitar en lo posterior contratiempos financieros.

En cuanto al aporte del sector microempresarial se destacan las siguientes utilidades:

- 1) Permitirá desarrollar nuevos retos, funciones y actividades.
- 2) Calidad en el trabajo, disponiendo de trabajadores calificados y polifuncionales.

El sector microempresarial dispondrá de un instrumento útil para el desarrollo de su negocio: el conocimiento.

Con la implementación de este programa no solo se beneficiará el microempresario, sino también el banco, tanto en el aspecto institucional y financiero, ya que con este plan conseguirá que sus clientes sean más cuidadosos en la administración del capital prestado, más responsables en sus pagos, y posicionarán al Banco como un ente facilitador de crédito que presta además información y capacitación necesaria para operar eficientemente sus negocios, siendo éste un valor agregado al servicio.